

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DENGAN DIMENSI CARTER
DI PERBANKAN SYARIAH TERHADAP KEPUASAN NASABAH
(Studi Kasus Pada Nasabah Tabungan FAEDAH BRI Syariah KCP
Majapahit Semarang)**

SKRIPSI

Diajukan Untuk Memenuhi Tugas dan Melengkapi Syarat
Guna Memperoleh Gelar Sarjana Strata Satu (S1)
dalam Ilmu Ekonomi Islam



Oleh :

KIKI NURUL FITRIANI

NIM 1405026192

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI WALISONGO
SEMARANG**

2018

Dr. Ari Kristin Prasetyoningrum, S.E, M.Si

Sewan RT.04/RW IV Puduk Payung

Dessy Noor Farida, SE, M.Si, AK CA

Jl. Sunan Muria No.3 Perum Bukit Walisongo Semarang

SURAT PERSETUJUAN PEMBIMBING

Lamp : 4 (empat) eks.

Hal : Naskah Skripsi

An. Kiki Nurul Fitriani

Kepada Yth.

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

UIN Walisongo

di Semarang

Assalamu'alaikum Wr.Wb

Setelah saya memberikan bimbingan dan koreksi seperlunya, bersama ini saya kirim naskah skripsi saudara:

Nama : Kiki Nurul Fitriani

NIM : 1405026192

Jurusan : Ekonomi Islam

Judul : PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DENGAN DIMENSI CARTER DI
PERBANKAN SYARIAH TERHADAP KEPUASAN NASABAH (Studi Kasus
Pada Nasabah Tabungan FAEDAH BRI Syariah KCP Majapahit Semarang)"

Dengan ini kami mohon agar skripsi tersebut dapat segera dimunaqosahkan.

Atas perhatiannya kami ucapkan terima kasih.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Semarang, 31 Juli 2018

Pembimbing I

Pembimbing II



Dr. Ari Kristin Prasetyoningrum, S.E, M.Si
NIP. 19790512 200501 2 004

Dessy Noor Farida, SE, M.Si, AK CA
NIP. 19791222 201503 2 001



KEMENTERIAN AGAMA RI
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI WALISONGO
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

Jl. Prof. Dr. Hamka (kampus III) Ngaliyan Telp/Fax (024) 7601291, 7624691,
Semarang, Pos 50185

PENGESAHAN

Skripsi Saudara : Kiki Nurul Fitriani
NIM : 1405026192
Judul : Pengaruh Kualitas Pelayanan Dengan Dimensi
CARTER di Perbankan Syariah Terhadap Kepuasan
Nasabah (Studi Kasus Pada Nasabah Tabungan
FAEDAH BRI Syariah KCP Majapahit Semarang)

Telah dimunafasahkan oleh Dewan Penguji Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
Universitas Islam Negeri Walisongo Semarang, dan dinyatakan lulus dengan predikat
cukup/baik/cumlaude, pada tanggal : 24 Juli 2018
dan dapat diterima sebagai syarat guna memperoleh gelar Sarjana Strata 1 tahun
akademik 2018/2019.

Semarang, 24 Juli 2018

Ketua Sidang

Drs. Saekhu, M.H
NIP. 19690120 1994033 1 004

Sekretaris Sidang

Dr. Ari Kristin Prasetyoningrum, S.E, M.Si
NIP. 19790512 200501 2 004

Penguji I

Dr. Muhlisi, M.Si
NIP. 19610117 198803 1 002

Penguji II

Prof. Dr. H. Mujiyono, M.A
NIP. 19590215 198503 1 005

Pembimbing I

Dr. Ari Kristin Prasetyoningrum, S.E, M.Si
NIP. 19790512 200501 2 004

Pembimbing II

Dessy Noor Farida, SE, M.Si, AK CA
NIP. 19791222 201503 2 001

MOTTO

Berusahalah untuk menjadi yang terbaik,
tetapi jangan pernah berpikir dirimu lah yang terbaik.

(Benjamin Franklin)

PERSEMBAHAN

Alhamdulillah, diiringi rasa syukur penulis persembahkan skripsi ini kepada kedua orang tua tercinta , Ibu Rusmiyati dan bapak Udiono. Begitu banyak kerja keras, kasih sayang, dukungan, motivasi dan do'a yang telah dicurahkan. Semoga Allah senantiasa memberi rahmat, berkah dan kesehatan kepada kalian.

PERNYATAAN KEASLIAN

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Kiki Nurul Fitriani
NIM : 1405026192
Jurusan : Ekonomi Islam
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

Menyatakan bahwa skripsi yang berjudul:

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DENGAN DIMENSI CARTER DI
PERBANKAN SYARIAH TERHADAP KEPUASAN NASABAH (Studi Kasus
Pada Nasabah Tabungan FAEDAH BRI Syariah KCP Majapahit Semarang)

Secara keseluruhan adalah hasil penelitian/karya saya sendiri, kecuali bagian
tertentu yang dirujuk sumbernya.

Semarang, 24 Juli 2018

Pembuat Pernyataan



Kiki Nurul Fitriani

NIM : 1405026192

TRANSLITERASI

Transliterasi merupakan hal yang penting dalam skripsi karena pada umumnya banyak istilah Arab, nama orang, judul buku, nama lembaga dan lain sebagainya yang aslinya ditulis dengan huruf Arab harus disalin ke dalam huruf Latin. Untuk menjamin konsistensi, perlu ditetapkan satu transliterasi sebagai berikut :

A. Konsonan

ء = ' (alif)	ز = z	ق = q
ب = b	س = s	ك = k
ت = t	ش = sy	ل = l
ث = ts	ص = sh	م = m
ج = j	ض = dl	ن = n
ح = h	ط = th	و = w
خ = kh	ظ = zh	ه = h
د = d	ع = ' (ayin)	ي = y
ذ = dz	غ = gh	
ر = r	ف = f	

B. Vokal

اَ = a

اِ = i

اُ = u

C. Diftong

أَيَّ = ay

أَوَّ = aw

D. Syaddah

Syaddah dilambangkan dengan konsonan ganda, misalnya الطَّبُّ *al-thibb*.

E. Kata Sandang (ال...)

Kata sandang (ال...) ditulis dengan *al*-... misalnya الصناعة = *al-shina 'ah*. *Al*-ditulis dengan huruf kecil kecuali jika terletak pada permulaan kalimat.

F. Ta' Marbuthah

Setiap *ta' marbuthah* ditulis dengan “h” misalnya الطبيعية المعيشة = *al-ma'isyah al-thabi'iyah*.

ABSTRAK

Konsep kepuasan konsumen/nasabah sangat diperlukan dalam persaingan bisnis, dengan perbaikan kualitas pelayanan, maka kepuasan konsumen akan meningkat yang mempunyai efek positif, salah satunya adalah berupa pernyataan kepuasan konsumen kepada relasi atau keluarganya (*word of mouth*) yang akan meningkatkan citra perusahaan, yang akhirnya dapat meningkatkan penjualan. Bank syariah sebagai salah satu lembaga keuangan syariah harus senantiasa meningkatkan kualitas pelayanannya yang meliputi bagaimana penerapan CARTER, yaitu *Compliance* (kepatuhan), *Assurance* (jaminan), *Reliability* (keandalan), *Tangibles* (wujud fisik), *Empathy* (kepedulian) dan *Responsiveness* (daya tanggap) yang diberikan bank.

Kualitas pelayanan sangat penting bagi keberlangsungan bank, karena pelayanan merupakan faktor yang dirasakan langsung oleh nasabah, apakah pelayanannya baik atau tidak. Adapun metodologi penelitian ini adalah: Jenis penelitian kuantitatif. Data yang digunakan adalah data primer yang diperoleh dari kuesioner yang dibagikan pada nasabah tabungan Faedah. Teknik penentuan sampel menggunakan teknik *sampel purposive* ditemukan 100 *sampel*. Metode analisis data menggunakan regresi linier berganda dan uji hipotesis yaitu uji pengaruh simultan (Uji F), koefisien determinasi dan uji pengaruh parsial (Uji t). Data diolah menggunakan *SPSS 16 for windows*.

Dari hasil pengolahan data diperoleh regresi linier berganda

$$Y = -4.111 + 0.182X_1 + 0.195X_2 + 0.139X_3 + 0.178X_4 + 0.260X_5 + 0.269X_6$$

Besarnya pengaruh CARTER terhadap kepuasan nasabah sebesar 63,2%. Dari perhitungan uji secara simultan diperoleh F hitung sebesar 29,319 (nilai sig 0,000 < 0,05) yang berarti secara simultan terdapat pengaruh positif dan signifikan antara CARTER terhadap kepuasan nasabah. Sedangkan pada hasil uji parsial menunjukkan bahwa variabel *compliance*, *assurance*, *tangibles*, *emphaty* dan *responsiveness* berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan nasabah tabungan Faedah, dan variabel *reliability* tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah tabungan faedah BRI Syariah KCP Majapahit Semarang.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Dimensi CARTER, Kepuasan Nasabah

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah, segala puji hanya bagi Allah SWT atas segala limpahan, rahmat dan hidayah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DENGAN DIMENSI CARTER DI PERBANKAN SYARIAH TERHADAP KEPUASAN NASABAH (Studi Kasus Pada Nasabah Tabungan FAEDAH BRI Syariah KCP Majapahit Semarang)” dengan lancar. Penulis menyadari, tanpa bimbingan dan motivasi dari berbagai pihak, skripsi ini tidak akan dapat diselesaikan dengan baik.

Skripsi ini disusun dalam rangka untuk memenuhi dan melengkapi salah satu syarat memperoleh gelar Sarjana Ekonomi (S-1) Jurusan Ekonomi Islam pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Walisongo Semarang. Pelaksanaan dan penulisan skripsi ini dapat diselesaikan berkat bantuan baik moril maupun materiil dari berbagai pihak. Melalui kesempatan ini, penulis dengan rasa hormat ingin mengucapkan terima kasih kepada :

1. Prof. Dr. H. Muhibbin, M.Ag, selaku Rektor UIN Walisongo Semarang beserta para Wakil Rektor UIN Walisongo Semarang.
2. Dr. H. Imam Yahyar M.Ag, selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Walisongo Semarang beserta para Wakil Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Walisongo Semarang.
3. Dr. H. Ahmad Furqon, Lc. MA Selaku Ketua Jurusan dan Mohammad Nadzir, M.SI selaku Sekretaris Jurusan Ekonomi Islam Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Walisongo Semarang.
4. Dr. Ari Kristin Prasetyoningrum, SE.M.Si, selaku Dosen Pembimbing I, dan Dessy Noor Farida, SE,M.Si AK CA, selaku Dosen Pembimbing II yang telah bersedia meluangkan waktu untuk membimbing dan mengarahkan dengan sabar sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
5. A. Turmudzi, SH,M.Ag selaku wali dosen yang telah memberikan arahan dan masukan kepada penulis.
6. Segenap dosen Jurusan Ekonomi Islam Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Walisongo Semarang dan dosen-dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Islam UIN Walisongo beserta seluruh staf dan karyawan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Walisongo Semarang.

7. Dedy Kristianto, selaku *Branch Operation Supervisor* BRI Syariah KCP Majapahit, dan seluruh karyawan BRI Syariah KCP Majapahit Semarang yang telah membantu memberikan fasilitas dan waktunya kepada penulis selama penelitian.
8. Orang tua tercinta, Ibu Rusmiyati dan Bapak Udiono yang telah banyak membantu penulis.
9. Semua pihak yang belum tercantum, yang tidak dapat disebutkan satu persatu yang telah memberikan dukungan, saran serta bantuan baik selama penyusunan skripsi ini.

Semoga amal kebaikan kalian semua dicatat sebagai amalan yang baik oleh Allah SWT. Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna. Oleh karena itu saran dan kritik yang membangun sangat dibutuhkan guna menyempurnakan skripsi ini. Akhirnya harapan peneliti semoga apa yang terkandung di dalam skripsi ini dapat bermanfaat bagi semua pihak.

Semarang, 24 Juli 2018

Penulis

Kiki Nurul Fitriani

NIM : 1405026192

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PERSETUJUAN PEMBIMBING	ii
HALAMAN MOTTO	iii
HALAMAN PERSEMBAHAN	iv
HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN	v
HALAMAN TRANSLITERASI	vi
HALAMAN ABSTRAK	viii
HALAMAN KATA PENGANTAR	ix
HALAMAN DAFTAR ISI	xi
DAFTAR TABEL.....	xiv
DAFTAR GAMBAR	xv
DAFTAR LAMPIRAN	xvi
BAB I	1
PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah	6
C. Tujuan Penelitian	7
D. Manfaat Penelitian	7
E. Sistematika Penulisan	8
BAB II	10
TINJAUAN PUSTAKA	10
A. Landasan Teori.....	10
1. Kualitas Pelayanan	10
a. Pengertian Kualitas Pelayanan	10
b. Pelayanan Prima.....	14
c. Dimensi Kualitas Pelayanan dalam Islam.....	15
2. Kepuasan	21
a. Pengertian Kepuasan	21
b. Faktor-faktor Kepuasan Nasabah	23
c. Pengukuran Kepuasan.....	23
3. Bank Syariah	25
a. Pengertian Bank Syariah	25
b. Fungsi dan Jenis Bank Syariah	26
c. Prinsip Bank Syariah.....	27
B. Penelitian Terdahulu	29
C. Kerangka Teori.....	32
D. Hipotesis.....	33

BAB III	37
METODE PENELITIAN.....	37
A. Jenis dan Sumber Data	37
1. Jenis Penelitian.....	37
2. Sumber Data.....	37
B. Populasi dan Sampel	38
1. Populasi	38
2. Sampel.....	38
C. Metode Pengumpulan Data	39
1. Kuesioner (Angket).....	39
D. Variabel Penelitian	40
1. Variabel Bebas (Independen).....	40
2. Variabel Terikat (Dependen).....	40
E. Definisi Operasional.....	41
F. Teknik Analisis Data.....	43
1. Uji Instrumen	43
a. Uji Validitas	43
b. Uji Reliabilitas	43
2. Uji Asumsi Klasik.....	43
a. Uji Multikolonieritas.....	44
b. Uji Heteroskedastisitas.....	45
3. Analisis Regresi Berganda	45
4. Uji Hipotesis	46
a. Uji Pengaruh Simultan (F test).....	46
b. Koefisien Determinasi.....	46
c. Uji Signifikansi Individual (Uji Statistik t).....	47
BAB IV	48
HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	48
A. Penyajian Data	48
1. Sejarah BRI Syariah	48
2. Visi, Misi dan Nilai Budaya Kerja BRI Syariah	49
3. Alamat dan Struktur Organisasi BRI Syariah KCP Majapahit	50
4. Job Description BRI Syariah.....	52
5. Produk BRI Syariah	57
6. Layanan BRI Syariah	59
A. Deskripsi Data dan Karakteristik Responden	60
1. Deskripsi Data Penelitian.....	60
2. Karakteristik Responden	60
3. Deskripsi Variabel Data Penelitian	61

B. Analisis Data dan Interpretasi Data	71
1. Uji Validitas dan Reliabilitas	71
a. Uji Validitas	71
b. Uji Reliabilitas	73
2. Uji Asumsi Klasik	74
a. Uji Multikolonieritas	74
b. Uji Heteroskedastisitas	75
3. Analisis Regresi Berganda	76
4. Uji Hipotesis	79
a. Uji Pengaruh Simultan (F test)	79
b. Koefisien Determinasi	80
c. Uji Signifikansi Individual (Uji Statistik t)	81
C. Pembahasan	84
1. Pengaruh <i>Compliance</i> Terhadap Kepuasan Nasabah	85
2. Pengaruh <i>Assurance</i> Terhadap Kepuasan Nasabah	85
3. Pengaruh <i>Reliability</i> Terhadap Kepuasan Nasabah	86
4. Pengaruh <i>Tangibles</i> Terhadap Kepuasan Nasabah	87
5. Pengaruh <i>Emphaty</i> Terhadap Kepuasan Nasabah	88
6. Pengaruh <i>Responsiveness</i> Terhadap Kepuasan Nasabah	89
BAB V	91
PENUTUP	91
A. Kesimpulan	91
B. Keterbatasan Penelitian	92
C. Saran	92

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 : Jumlah Pembukaan Rekening Tabungan Faedah	4
Tabel 1.2 : Jumlah Pembukaan Rekening Produk Tabungan	5
Tabel 2.1 : Penelitian Terdahulu	29
Tabel 3.1 : Alternatif Jawaban Kuesioner.....	41
Tabel 3.2 : Variabel, Definisi Operasional, Indikator dan Skala Pengukuran	43
Tabel 4.1 : Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	61
Tabel 4.2 : Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	61
Tabel 4.3 : Karakteristik Responden Berdasarkan Status	62
Tabel 4.4 : Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan.....	62
Tabel 4.5 : Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	63
Tabel 4.6 : Karakteristik Responden Berdasarkan Penghasilan.....	64
Tabel 4.7 : Karakteristik Responden Berdasarkan Sumber Info.....	65
Tabel 4.8 : Karakteristik Responden Berdasarkan Lama Nasabah	65
Tabel 4.9 : Karakteristik Responden Berdasarkan Tujuan Pembukaan.....	66
Tabel 4.10 : Hasil Skor Kuesioner	66
Tabel 4.11 : Hasil Uji Validitas.....	71
Tabel 4.12 : Hasil Uji Reliabilitas.....	73
Tabel 4.13 : Hasil Uji Multikolonieritas	75
Tabel 4.14 : Hasil Uji Heteroskedastisitas	76
Tabel 4.15 : Hasil Uji Regresi Linier Berganda.....	77
Tabel 4.16 : Hasil Uji Pengaruh Simultan (Uji F)	79
Tabel 4.17 : Hasil Koefisien Determinasi	81
Tabel 4.18 : Hasil Uji Parsial (Uji T).....	82
Tabel 4.19 : Ringkasan Hasil Penelitian	90

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 : Kerangka Teoritis	32
Gambar 4.1 : Logo BRI Syariah	48
Gambar 4.2 : Struktur Organisasi BRI Syariah KCP Majapahit.....	51

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 : Kuesioner Penelitian
- Lampiran 2 : Rekapitulasi Nilai Item Pernyataan
- Lampiran 3 : Hasil Analisis Identitas Responden
- Lampiran 4 : Hasil Uji Validitas
- Lampiran 5 : Hasil Uji Reliabilitas
- Lampiran 6 : Hasil Uji Asumsi Klasik
- Lampiran 7 : Hasil Analisis Regresi Berganda
- Lampiran 8 : Uji Hipotesis
- Lampiran 9 : Dokumentasi Penelitian
- Lampiran 10 : Surat Keterangan Riset
- Lampiran 11 : Riwayat Hidup

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Dunia bisnis perbankan syariah saat ini mengalami kemajuan dan perkembangan yang pesat. Maraknya perkembangan perbankan syariah di Indonesia yang tidak berbasis bunga, melahirkan begitu banyak para investor dan nasabah dengan berbagai penghimpunan dana. Tingginya keinginan masyarakat terhadap bank syariah dalam menabung serta pembiayaan membuat bisnis jasa dalam perbankan syariah semakin prospektif. Bank syariah menjadi tempat untuk menghimpun dan menyalurkan dana bagi masyarakat yang mempunyai misi berlandaskan keadilan, kejujuran, kemanfaatan, kebersamaan yang sesuai dengan syariah.¹

Berdasar pada Statistik Perbankan Syariah bulan Agustus 2017 oleh OJK (Otoritas Jasa Keuangan), jumlah bank syariah di Indonesia mencapai 201 bank, terdiri dari 13 BUS (Bank Umum Syariah), 21 UUS (Unit Usaha Syariah), dan 167 BPRS (Bank Pembiayaan Rakyat Syariah). Jumlah total jaringan kantor mencapai 2.618 unit tersebar di seluruh Indonesia. Total aset perbankan syariah terjadi kenaikan dari Rp. 305.2 triliun pada bulan Agustus 2016 menjadi Rp. 379.6 triliun pada bulan Agustus 2017.² Di Jawa Tengah sendiri Industri perbankan syariah tumbuh 5,82 persen hingga September 2017. Pertumbuhan tersebut lebih tinggi dibanding pertumbuhan perbankan syariah nasional yang tercatat 5,3 persen. Pertumbuhan bank syariah itu mencakup pertumbuhan Bank Umum Syariah dan Bank Perkreditan Rakyat Syariah (BPRS). Pertumbuhan bank syariah di Jawa Tengah tersebut didukung pertumbuhan aset bank syariah sebesar 6,3 persen menjadi Rp 22,6 triliun, pembiayaan tumbuh 12 persen menjadi 16,6 triliun

¹ Imam Yahya dan Retnandi Meita Putri, *Pengaruh Perubahan Biaya Transaksi Kartu ATM (Anjungan Tunai Mandiri) Pada Tabungan Faedah Terhadap Minat Bertransaksi di BRISyariah KC Semarang*, Jurnal Economica, Volume VII edisi 1, 2015, h.52

² <http://www.ojk.go.id/Statistik-Perbankan-Syariah-Agustus-2017>”, diakses 11 Desember 2017

dan dana pihak ketiga (DPK) tumbuh 24,9 persen menjadi 16,6 triliun. NPF bank syariah di Jateng hingga September 3,31 persen, relatif kecil dibanding bank konvensional.³

Semakin banyaknya jumlah perbankan syariah di Indonesia, tentu saja persaingan menjadi semakin ketat yaitu seperti persaingan kualitas pelayanan untuk menciptakan kepuasan nasabah. Kualitas jasa berkaitan erat dengan kepuasan nasabah. Kepuasan merupakan tingkat perasaan dimana seseorang menyatakan hasil perbandingan atas kinerja produk jasa yang diterima dengan yang diharapkan. Salah satu cara menciptakan kepuasan pelanggan (*customer satisfaction*) adalah melalui peningkatan kualitas, karena pelanggan adalah fokus utama ketika mengungkapkan tentang kepuasan dan kualitas jasa.⁴ Konsep kepuasan pelanggan sangat diperlukan dalam persaingan bisnis yang semakin meningkat, dengan perbaikan kualitas pelayanan, maka akan meningkatkan kepuasan konsumen yang mempunyai efek positif yang salah satunya adalah berupa pernyataan kepuasan konsumen kepada relasi atau keluarganya (*word of mouth*) yang akan meningkatkan citra perusahaan, yang akhirnya dapat meningkatkan penjualan.⁵

Othman dan Owen dalam penelitiannya menyebutkan alasan mengapa bank syariah perlu meningkatkan *service quality*. Yang pertama, karena produk dan layanan bank syariah dianggap berkualitas tinggi oleh konsumen karena konsepnya. Yang kedua, karena hubungan yang jelas dengan biaya, profitabilitas, kepuasan pelanggan, retensi pelanggan, positif dari mulut ke mulut secara luas dianggap sebagai pendorong *corporate marketing* dan kinerja keuangan perbankan. Selain itu pengukuran dan evaluasi di *service*

³ <http://jateng.tribunnews.com/2017/10/25/Industri-Perbankan-Syariah-Di-Jawa-Tengah-Tumbuh-582-Persen>, diakses 06 Desember 2017

⁴ Rambat Lupiyadi, *Manajemen Pemasaran Jasa*, ed. 3, Jakarta: Salemba Empat, 2014, h. 228

⁵ Farida Jasfar, *Manajemen Jasa*, Jakarta: Ghalia Indonesia, Cet. ke-1, 2005, h. 109

quality penting karena perubahan perbankan yang semakin terintegrasi secara global.⁶

Kualitas jasa yang dirasakan oleh nasabah bank *syariah* dapat diukur melalui dimensi SERVQUAL. Pengukuran kualitas pelayanan oleh Parasuraman Zeithmal dan Berry pada tahun 1985, dalam penelitian ini didefinisikan bahwa kualitas pelayanan sebagai derajat ketidakcocokan antara harapan normatif nasabah pada jasa dan persepsi nasabah pada kinerja pelayanan yang diterima. Dari penelitian ini digunakan instrumen SERVQUAL, yaitu suatu skala yang terdiri dari 22 item untuk mengukur kualitas pelayanan yang tercakup dalam lima dimensi, yaitu: *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *empathy* dan *tangibles*. Hasil penelitiannya menunjukkan bahwa dimensi *reliability* yang paling penting dalam menentukan kepuasan pelanggan. Kemudian diikuti dimensi *responsiveness*, *assurance*, *empathy*, dan *tangibles*.⁷

Pada penelitian oleh Othman dan Owen, dimensi SERVQUAL oleh Parasuraman ditambah dengan satu dimensi yang sangat diperlukan bank syariah, karena bank *syariah* memiliki karakteristik lain yaitu menerapkan prinsip *syariah*. Satu dimensi yang ditambahkan yaitu *Compliance* atau biasa disebut “*Compliance with Islamic law*”, Dimensi ini mencakup item-item seperti dijalankan dengan prinsip dan hukum islam, tidak ada biaya yang dibayarkan atau diambil untuk tabungan dan pinjaman, penyediaan produk dan layanan Islami, penyediaan bunga bebas dan penyediaan produk investasi bagi hasil yang berarti mengukur kemampuan perusahaan agar sesuai dengan hukum Islam dan prinsip-prinsip perbankan dan ekonomi Islam.⁸

Salah satu perbankan syariah di Indonesia adalah BRI Syariah. BRI Syariah merupakan bank yang berawal dari akuisisi PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero), Tbk., terhadap Bank Jasa Arta pada 19 Desember 2007

⁶ Abdul Qawi Othman dan Lynn Owen, “*Adopting And Measuring Customer Service Quaity In Islamic Banks: A Case Study N Kuwait Finance House*”, International Journal Of Islamic Service, Vol.3 No.1, 2001, h.3

⁷ Suryani, “*Analisis Faktor Kualitas Pelayanan Di Bank Syariah*”, Jurnal Al-Iqtishad: Vol. VI No. 2, 2014, h. 3

⁸ Othman “*Adopting...*”, h.10

dan setelah mendapatkan izin dari Bank Indonesia pada 16 Oktober 2008 melalui suratnya No.10/67/KEP.GBI/DpG/2008, maka pada tanggal 17 November 2008 PT. Bank BRISyariah secara resmi beroperasi. Kemudian PT. Bank BRISyariah merubah kegiatan usaha yang semula beroperasi secara konvensional, kemudian dirubah menjadi kegiatan perbankan berdasarkan prinsip syariah Islam.⁹ BRI Syariah meraih penghargaan pada ajang *Indonesia Banking Award* (IBA) 2017 yang digagas Tempo Media Group dan *Indonesia Banking School*. Dalam ajang tersebut, BRI Syariah meraih peringkat ke-1 kategori *The Most Efficient Bank & The Most Reliable Bank* Penghargaan ini merupakan kali kedua yang diterima oleh BRI Syariah selama dua tahun berturut-turut. BRI Syariah konsisten menjaga kinerja terhadap layanan maupun operasional perusahaan. Hal ini diharapkan dapat semakin menambah semangat bagi para pekerja dan manajemen BRISyariah untuk lebih bersinergi dengan demikian ke depannya produk dan layanan perbankan syariah dapat lebih baik dan lebih maju lagi.¹⁰

Di Semarang persaingan perbankan syariah dapat dilihat dari jumlah Bank Umum Syariah (BUS) dan Unit Usaha Syariah (UUS) seperti Bank Syariah Mandiri, Bank BNI Syariah, Bank Syariah Bukopin, BCA Syariah, Bank Muamalat Indonesia, Bank Mega Syariah, Bank Panin Dubai Syariah, BTN Syariah, BTPN Syariah, Bank Sinarmas Syariah dan Maybank Syariah. Dengan banyaknya perbankan syariah di sekitar BRI Syariah KCP Majapahit, maka BRI syariah harus meningkatkan kualitas pelayanan agar nasabah merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan. Untuk dapat bersaing dengan bank lainya BRI Syariah mengeluarkan produk tabungan FAEDAH BRI Syariah iB yang merupakan produk simpanan dari BRISyariah untuk nasabah perorangan yang menginginkan kemudahan transaksi keuangan sehari-hari Beragam FAEDAH (Fasilitas Serba Mudah), ringan setoran awal, gratis biaya administrasi bulanan, gratis biaya kartu ATM bulanan, ringan biaya tarik tunai, tansfer, cek saldo di seluruh jaringan ATM BRI, bersama & prima,

⁹https://www.brisyariah.co.id/tentang_kami.php?f=sejarah, diakses 19 Desember 2017

¹⁰<https://republika.co.id/berita/ekonomi/syariah-ekonomi/17/09/14/ow9sf3-bri-syariah-raih-penghargaan-indonesia-banking-award-2017> , diakses 27 Juli 2018

serta ringan biaya debit di jaringan EDC BRI & prima.¹¹ Berikut jumlah pembukaan rekening tabungan Faedah BRI Syariah KCP Majapahit:

Tabel 1.1
Jumlah Pembukaan Rekening Tabungan Faedah
BRI Syariah KCP Majapahit (Per Tahun)

Tahun	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017
Jumlah	1944	1583	1513	1970	1368	951	1277

Sumber : BRI Syariah KCP Majapahit Semarang

Berdasarkan tabel 1.1 dapat dilihat bahwa pada setiap tahun terjadi perubahan jumlah pembukaan rekening tabungan Faedah. Dari tahun 2015 ke tahun 2016 terjadi penurunan drastis yaitu sebesar 417 pembuka rekening, dari jumlah 1368 nasabah menjadi 951 nasabah, dan dari tahun 2015 ke tahun 2017 sebesar 91 pembuka rekening dari jumlah 1368 nasabah menjadi 1277 nasabah. Berikut jumlah pembukaan rekening produk tabungan BRI syariah KCP Majapahit:

Tabel 1.2
Jumlah Pembukaan Rekening Produk Tabungan
BRI Syariah KCP Majapahit (Per Tahun)

Tahun	2015	2016	2017
Jumlah	1849	1374	1789

Sumber : BRI Syariah KCP Majapahit Semarang

Dengan mengacu pada tabel 1.2 jumlah pembukaan rekening semua produk tabungan di BRI Syariah KCP Majapahit diatas, dapat dilihat bahwa jumlah pembuka rekening tabungan Faedah pada tahun 2015 ke tahun 2016 dan 2017 terjadi penurunan. Pada tahun 2016 terjadi penurunan 5% dari 74% menjadi 69% dan pada tahun 2017 terjadi penurunan 3 % yaitu dari 74% menjadi 71%. Hal ini menjadi hal yang harus diperhatikan dimana terdapat perbedaan jumlah pembukaan rekening tabungan dari tahun ke tahun yang lebih cenderung ke penurunan. Selain itu, beberapa keluhan pada sistem

¹¹ <https://www.brisyariah.co.id/detailProduk.php?&f=9>, diakses 19 Desember 2017

pelayanan yang dikeluhkan oleh nasabah harus segera diselesaikan untuk meningkatkan kepuasan nasabah dan menjaga loyalitas nasabah.

Peneliti tertarik meneliti tingkat kepuasan nasabah menabung di BRI Syariah KCP Majapahit. Penelitian kualitas pelayanan akan diteliti menggunakan dimensi CARTER yaitu *Compliance* (kepatuhan), *Assurance* (jaminan), *Reliability* (keandalan), *Tangibles* (wujud fisik), *Empathy* (kepedulian) dan *Responsiveness* (daya tanggap). Berdasar pemaparan di atas tentu setiap nasabah memiliki alasan tersendiri mengenai tingkat kepuasan pelayanan. Melihat latar belakang tersebut, maka peneliti tertarik mengambil judul penelitian “PENGARUH KUALITAS PELAYANAN PERBANKAN SYARIAH TERHADAP KEPUASAN NASABAH DENGAN DIMENSI CARTER (Studi Kasus Pada Nasabah Tabungan FAEDAH BRI Syariah KCP Majapahit Semarang)”.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang di atas, maka dapat penulis rumuskan masalah pokok yaitu :

1. Apakah *Compliance with islamic law* (kepatuhan terhadap hukum islam) berpengaruh positif terhadap kepuasan nasabah tabungan Faedah BRI Syariah KCP Majapahit Semarang?
2. Apakah *Assurance* (jaminan) berpengaruh positif terhadap kepuasan nasabah tabungan Faedah BRI Syariah KCP Majapahit Semarang?
3. Apakah *Reliability* (keandalan) berpengaruh positif terhadap kepuasan nasabah tabungan Faedah BRI Syariah KCP Majapahit Semarang?
4. Apakah *Tangibles* (wujud fisik) berpengaruh positif terhadap kepuasan nasabah tabungan Faedah BRI Syariah KCP Majapahit Semarang?
5. Apakah *Empathy* (kepedulian) berpengaruh positif terhadap kepuasan nasabah tabungan Faedah BRI Syariah KCP Majapahit Semarang?
6. Apakah *Responsiveness* (daya tanggap) berpengaruh positif terhadap kepuasan tabungan Faedah BRI Syariah KCP Majapahit Semarang?

C. Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini yaitu untuk:

1. Menguji secara empiris pengaruh *Compliance* (kepatuhan) terhadap kepuasan nasabah tabungan Faedah BRI Syariah KCP Majapahit Semarang.
2. Menguji secara empiris pengaruh *Assurance* (jaminan) terhadap kepuasan nasabah tabungan Faedah BRI Syariah KCP Majapahit Semarang.
3. Menguji secara empiris pengaruh *Reliability* (keandalan) terhadap kepuasan nasabah tabungan Faedah BRI Syariah KCP Majapahit Semarang.
4. Menguji secara empiris pengaruh *Tangibles* (wujud fisik) terhadap kepuasan nasabah tabungan Faedah BRI Syariah KCP Majapahit Semarang.
5. Menguji secara empiris pengaruh *Empathy* (kepedulian) terhadap kepuasan nasabah tabungan Faedah BRI Syariah KCP Majapahit Semarang.
6. Menguji secara empiris pengaruh *Responsiveness* (daya tanggap) terhadap kepuasan nasabah tabungan Faedah BRI Syariah KCP Majapahit Semarang.

D. Manfaat Penelitian

1. Bagi Akademis

Penelitian ini diharapkan dapat berguna dan menambah wawasan keilmuan bagi pembaca tentang pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah. Serta dapat menjadi referensi literatur penelitian selanjutnya.

2. Bagi BRI Syariah KCP Majapahit

Sebagai sumber informasi untuk meningkatkan kualitas pelayanan, kepuasan nasabah, dan sebagai bahan pertimbangan untuk lebih memantapkan strategi yang telah digunakan bank.

3. Bagi Masyarakat

Memberikan masukan dan informasi sebagai pertimbangan untuk menjadi nasabah di BRI Syariah KCP Majapahit Semarang.

4. Bagi Penulis

Menambah wawasan dan pengetahuan mengenai kualitas pelayanan dan kepuasan nasabah.

E. Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan menggambarkan alur pemikiran penulis dari awal hingga kesimpulan akhir penelitian. Adapun sistematika dalam penelitian ini sebagai berikut:

BAB I : PENDAHULUAN

Bab ini berisi mengenai latar belakang masalah yang menguraikan alasan penelitian mengenai pentingnya kualitas pelayanan yang diberikan bank, khususnya BRI Syariah KCP Majapahit pada kepuasan nasabah tabungan Faedah. Bab ini nantinya terdiri dari latar belakang masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian dan sistematika penulisan.

BAB II : TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini berisi mengenai landasan teori, penelitian terdahulu, kerangka pemikiran dan hipotesis.

BAB III : METODE PENELITIAN

Bab ini berisi mengenai sumber dan jenis data penelitian, populasi dan sampel, metode pengumpulan data, variabel yang digunakan dalam penelitian ini beserta definisi operasional dari masing-masing variabel serta teknik analisis data penelitian.

BAB IV : ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN

Bab ini berisi mengenai teknik analisis data penelitian dan pembahasan hasil dari analisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah dengan menggunakan dimensi CARTER.

BAB V : PENUTUP

Bab ini berisi mengenai kesimpulan dari hasil analisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah, keterbatasan penelitian dan

saran yang akan berguna untuk penelitian di masa yang akan datang bagi penyusun khususnya dan pihak-pihak lain pada umumnya.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Landasan Teori

1. Kualitas Pelayanan

a. Pengertian Kualitas Pelayanan

Kualitas menurut *International Standard Organization* (ISO) 900 adalah “*degree to which a set of inherent characteristics fulfils requirement* (derajat yang dicapai oleh karakteristik yang inheren dalam memenuhi persyaratan)”. Persyaratan dalam hal ini adalah “*need or expectation that is stated, generally implied or obligatory* (kebutuhan atau harapan yang dinyatakan, biasanya tersirat atau wajib)”. Jadi, kualitas sebagaimana yang diinterpretasikan ISO 900 merupakan perpaduan antara sifat dan karakteristik yang menentukan sejauh mana keluaran dapat memenuhi persyaratan kebutuhan pelanggan. Pelanggan yang menentukan dan menilai sampai seberapa jauh sifat dan karakteristik tersebut memenuhi kebutuhannya.

Konsep kualitas pada dasarnya bersifat relatif, yaitu bergantung pada pespektif yang digunakan untuk menentukan ciri-ciri dan spesifikasi. Pada dasarnya terdapat tiga orientasi kualitas yang seharusnya konsisten satu sama lain, yaitu (1)persepsi konsumen, (2)produk (jasa), dan (3)proses.¹²

Pelayanan dan jasa saling berkaitan. Menurut Kotler dan Keller mendefinikan jasa sebagai semua tindakan atau kinerja yang dapat ditawarkan oleh satu pihak kepada pihak lain yang pada intinya tidak berwujud dan tidak menghasilkan kepemilikan apapun.¹³ Sedangkan yang dimaksud jasa bank adalah semua aktivitas bank, baik yang secara langsung, maupun tidak langsung yang berkaitan dengan tugas

¹² Rambat Lupiyadi, *Manajemen Pemasaran Jasa*, ed. 3, Jakarta: Salemba Empat, 2014, h.212

¹³ Philip Kotler dan Kevin Lane Keller, *Manajemen Pemasaran*, ed. 13, terj. Bob Sabran, Jakarta: Erlangga, 2008, h. 36

dan fungsi bank sebagai *intermediary*, yaitu lembaga yang memperlancar pembauran transaksi perdagangan, sebagai lembaga yang memperlancar peredaran uang serta sebagai lembaga yang memberikan jaminan kepada nasabahnya, baik akan memberikan keuntungan secara langsung bagi bank dalam bentuk finansial dan nonfinansial.¹⁴

Jasa memiliki karakteristik yang membedakan dari barang, menurut Tjiptono ada empat karakteristik jasa yaitu:

1) *Intangibility*

Jasa berbeda dengan barang. Bila barang yang merupakan suatu obyek, alat, atau benda; maka jasa adalah suatu perbuatan, tindakan, pengalaman, proses kinerja (*performance*), atau usaha. Oleh sebab itu jasa tidak dapat dilihat, dirasa, dicium, didengar, atau diraba sebelum dibeli dan dikonsumsi.

2) *Insperability*

Barang biasanya diproduksi, kemudian dijual, lalu dikonsumsi. Sedangkan jasa umumnya dijual terlebih dahulu, baru kemudian diproduksi dan dikonsumsi pada waktu dan tempat yang sama.

3) *Variability/heterogenity/inconsistency*

Jasa bersifat sangat variabel karena merupakan *non-standardized output*, artinya banyak variasi kualitas, dan jenis tergantung pada siapa, kapan dan di mana jasa tersebut diproduksi.

4) *Perishability*

Perishability berarti bahwa jasa tidak akan tahan lama dan tidak dapat disimpan.¹⁵

Philip Kotler mengklasifikasikan jasa berdasarkan beberapa sudut pandang yang berbeda. Pertama, jasa dibedakan menjadi jasa yang berbasis manusia (*people based*) atau jasa yang berbasis

¹⁴Veithzal Rivai, dkk, *Bank And Financial Institution Management*, ed. 1, Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2007, h. 553.

¹⁵Fandy Tjiptono, *Pemasaran Jasa: Prinsip, Pemasaran dan Penelitian*, Yogyakarta: Andi Offset, 2014, h. 28-32

peralatan (*equipment based*). Jasa berbasis peralatan dapat dibedakan lagi menjadi jasa yang dilakukan mesin otomatis atau dimonitor oleh operator terlatih atau tidak terlatih. Jasa berbasis manusia dibedakan lagi menjadi jasa yang dilakukan oleh pekerja terlatih, tidak terlatih atau profesional. Kedua, Kotler juga mengemukakan bahwa tidak semua jasa memerlukan kehadiran klien (*client's presence*) dalam menjalankan kegiatannya, ketiga jasa dapat dibedakan menjadi jasa untuk kebutuhan pribadi atau jasa untuk kebutuhan bisnis. Akhirnya, jasa juga dapat dibedakan berdasarkan tujuannya (*profit* atau *non profit*) dan dalam kepemilikan (*private* atau *public*).¹⁶

Menurut Parasuraman *et al.* kualitas pelayanan (*Service quality*) dibangun atas adanya perbandingan dua faktor utama yaitu persepsi pelanggan atas layanan yang nyata mereka terima (*perceived service*) dengan layanan yang sesungguhnya yang diharapkan/diinginkan (*expected service*). Jika kenyataan lebih dari yang diharapkan, maka layanan dapat dikatakan bermutu, sedangkan jika kenyataan kurang dari apa yang diharapkan, maka layanan dikatakan tidak bermutu, dan apabila kenyataan sama dengan harapan, maka layanan tersebut memuaskan. Dengan demikian, *service quality* dapat didefinisikan sebagai seberapa jauh perbedaan antara kenyataan dan harapan pelanggan atas pelayanan yang mereka terima/peroleh.

Kualitas pelayanan yang diberikan kepada konsumen harus sesuai dengan yang diharapkan konsumen. Kualitas pelayanan terutama yang diberikan oleh seluruh staf yang ada pada perusahaan menunjukkan dedikasi yang tinggi dari seluruh staf sesuai arahan yang diberikan pimpinan perusahaan. Total kualitas pelayanan bagi keseluruhan manajemen pemasaran mulai dari seluruh atribut produk atau jasa sampai dengan purna jual telah mendapat perhatian prima

¹⁶Ratih Hurriyati, *Bauran Pemasaran dan Loyalitas Konsumen*, Bandung:Alfabeta, Cet. ke-4, 2015, h. 33

dari perusahaan.¹⁷ Harapan para pelanggan pada dasarnya sama dengan layanan seperti apakah seharusnya diberikan oleh perusahaan kepada pelanggan. Harapan para pelanggan ini didasarkan pada informasi dari mulut ke mulut, kebutuhan pribadi, pengalaman di masa lampau, dan komunikasi eksternal (iklan dan berbagai bentuk promosi perusahaan lainnya).¹⁸

Pasolong menjelaskan ‘Salah satu ukuran keberhasilan menyajikan pelayanan yang berkualitas sangat tergantung pada kepuasan pelanggan yang dilayani’. Pola hubungan kedua ditunjukkan dengan pernyataan: ‘Kualitas layanan yang baik atas barang dan jasa akan menyebabkan pelanggan merasa puas’.¹⁹

b. Pelayanan Prima

Dalam melayani seorang nasabah, petugas bank harus memberikan pelayanan prima kepada nasabah. Pelayanan prima dapat diartikan sebagai kepedulian kepada pelanggan dengan memberikan layanan terbaik untuk memfasilitasi kemudahan pemenuhan kebutuhan dan mewujudkan kepuasannya, agar mereka setia kepada perusahaan.²⁰

Dalam prakteknya, pelayanan yang baik memiliki ciri-ciri tersendiri dan hampir semua perusahaan menggunakan kinerja yang sama untuk membentuk ciri-ciri pelayanan yang baik. Terdapat beberapa faktor pendukung yang mempengaruhi pelayanan yang baik. Pertama, adalah faktor manusia yang memberi pelayanan tersebut, yang melayani pelanggan harus memiliki kemampuan melayani pelanggan secara tepat dan cepat. Kedua, pelayanan yang baik juga harus diikuti oleh tersediaanya sarana dan prasarana yang mendukung

¹⁷ Wahab, Analisis Pengaruh *FDR, NPF, Tingkat Bagi Hasil, Kualitas Jasa dan Atribut Produk Islam Terhadap Tingkat Pembiayaan Mudharabah Pada Bank Umum Syariah* di Semarang, Jurnal Economica, Volume V edisi 2, 2014, h.124

¹⁸ Ririn Tri Ratnasari dan Mastuti Aksa, *Teori dan Kasus Manajemen Pemasaran Jasa*, Jakarta: Penerbit Ghalia Indonesia, Cet. ke-2, 2016, h.107

¹⁹ Sirhan Fikri dkk, “*Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Mahasiswa*”, Jurnal Bisnis dan Manajemen, Universitas Merdeka Malang, Vol. 3 No.1, 2016, h.4

²⁰ M. Nur Rianto Al Arif, *Dasar-Dasar Pemasaran Bank Syariah*, Bandung: Alfabeta, Cet. ke-2, 2012, h. 214

kecepatan, ketepatan dan keakuratan pekerjaan. Pada akhirnya, sarana dan prasarana yang dimiliki juga harus dioperasikan oleh manusia yang berkualitas pula. Jadi dapat dikatakan kedua faktor tersebut saling menunjang satu sama lainnya.

Ciri-ciri pelayanan perbankan yang baik adalah :

- 1) Tersedianya karyawan yang baik
- 2) Tersedianya sarana dan prasarana yang baik
- 3) Bertanggung jawab kepada setiap nasabah dari awal hingga selesai
- 4) Mampu berkomunikasi dengan baik
- 5) Memberikan jaminan kerahasiaan setiap transaksi
- 6) Memiliki pengetahuan dan kemampuan yang baik
- 7) Berusaha memahami kebutuhan nasabah
- 8) Mampu memberikan kepercayaan kepada nasabah.²¹

Ada beberapa karakter yang harus dimiliki oleh petugas bank dalam melakukan pelayanan kepada nasabah, diantaranya adalah:

- 1) Tidak melakukan perbuatan tercela
- 2) Memegang teguh amanah
- 3) Menjaga nama baik bank dan nasabah
- 4) Beriman dan mempunyai rasa tanggung jawab moral
- 5) Sabar tapi tegas dalam menghadapi permasalahan, seperti keluhan nasabah
- 6) Memiliki integritas, artinya bertindak jujur dan benar
- 7) *Manners*, artinya tidak egois, disiplin dan tidak kasar.²²

c. Dimensi Kualitas Pelayanan dalam Islam

Salah satu model pengukuran kualitas pelayanan adalah dengan menggunakan dimensi CARTER (*Compliance, Assurance, Reliability, Tangibles, Empathy* dan *Responsiveness*) yang telah dikemukakan oleh Othman dan Owen pada salah satu penelitiannya di KFH(Kuwait Finance House) pada tahun 2001. Penelitian Othman dan Owen ini

²¹Kasmir, *Etika Customer Service*, ed. 1, Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2005, h. 38

²²Kasmir, *Etika...*, h. 209

memodifikasi dimensi kualitas pelayanan (SERVQUAL) yang dikemukakan oleh Parasuraman, Zeithmal dan Berry pada tahun 1985 yang melakukan penelitian khusus terhadap beberapa jenis industri jasa. Sebelum mengelompokkan ke dalam lima dimensi, ketiga peneliti ini berhasil mengidentifikasi sepuluh faktor yang dinilai konsumen dan merupakan faktor utama yang menentukan kualitas jasa, yaitu *access*, *communication*, *competence*, *courtesy*, *credibility*, *reliability*, *responsiveness*, *security*, *understanding*, dan *tangibles*. Selanjutnya, Parasuraman pada tahun 1988 melakukan kembali penelitian pada kelompok fokus (*focus group*), baik pengguna maupun penyedia jasa. Akhirnya, ditemukan hasil bahwa terdapat hubungan yang sangat kuat antara *communication*, *competence*, *courtesy*, *credibility*, dan *security* yang kemudian dikelompokkan menjadi satu dimensi, yaitu *assurance*. Demikian pula halnya mereka mengemukakan hubungan yang sangat kuat di antara *access* dan *understanding*, yang kemudian digabung menjadi satu dimensi, yaitu *empathy*. Akhirnya Parasuraman pada tahun 1988 mengemukakan lima dimensi kualitas pelayanan, yaitu berwujud (*tangibles*), reliabilitas, ketanggapan (*responsiveness*), jaminan dan kepastian (*assurance*), empati (*emphaty*).²³

Othman dan Owen memodifikasi dimensi kualitas pelayanan (SERVQUAL) oleh Parasuraman dkk itu dengan menambah satu dimensi. Satu dimensi yang ditamlehkannya adalah dimensi *compliance* yang dikenal dengan *Compliance with Islamic law* (kepatuhan terhadap hukum Islam), *which means the ability to fulfill with Islamic law and operate under the principles of Islamic banking and economy*. Kepatuhan, yang berarti kemampuan untuk memenuhi hukum Islam dan beroperasi di bawah prinsip-prinsip perbankan Islam dan ekonomi.²⁴ Dengan adanya satu dimensi ini, maka dimensi

²³Farida Jasfar, *Manajemen Jasa*, Jakarta: Ghalia Indonesia, Cet. ke-1, 2005, h. 51

²⁴Abdul Qawi Othman dan Lynn Owen, "Adopting And Measuring Customer Service Quaity In Islamic Banks: A Case Study N Kuwait Finance House", *International Journal Of Islamic Sevice*, Vol.3 No.1, 2001, h. 10-11

CARTER dapat digunakan untuk mengukur kualitas jasa pada lembaga yang menjadikan prinsip syariah sebagai dasar organisasinya. Dalam penelitian di bank syariah, maka pengukuran akan lebih sesuai karena bank syariah memiliki karakteristik lain dibanding bank konvensional yaitu menerapkan prinsip syariah dalam pengelolaannya. Dimensi CARTER yang telah dikemukakan oleh Othman dan Owen yaitu:

1) *Compliance* (Kepatuhan)

Compliance (Kepatuhan) adalah kemampuan untuk memenuhi hukum Islam dan beroperasi di bawah prinsip-prinsip perbankan dan ekonomi Islam.²⁵ Dalam melaksanakan tugasnya bank syariah tidak boleh menyeleweng dari ajaran islam (*batil*) namun harus selalu tolong menolong agar tercipta kemaslahatan. Sebagaimana firman Allah dalam QS. An-Nisa ayat 29:

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ ءَامَنُوا لَا تَأْكُلُوا أَمْوَالَكُمْ بَيْنَكُمْ بِالْبَاطِلِ إِلَّا أَنْ تَكُونَ
تِجَارَةً عَنْ تَرَاضٍ مِّنْكُمْ وَلَا تَقْتُلُوا أَنْفُسَكُمْ إِنَّ اللَّهَ كَانَ بِكُمْ رَحِيمًا ﴿٢٩﴾

“Hai orang-orang yang beriman, janganlah kamu saling memakan harta sesamamu dengan jalan yang batil, kecuali dengan jalan perniagaan yang Berlaku dengan suka sama-suka di antara kamu. dan janganlah kamu membunuh dirimu. Sesungguhnya Allah adalah Maha Penyayang kepadamu.” (QS. An-Nisa ayat 29)²⁶

2) *Assurance* (Jaminan)

Assurance (jaminan) adalah pengetahuan dan kesopanan dari karyawan dan kemampuan untuk menyampaikan kepercayaan dan keyakinan. Ini juga mencakup komunikasi lisan dan tertulis antara staf bank dan pelanggan.²⁷ Hal ini meliputi beberapa komponen antara lain komunikasi (*communication*), kredibilitas (*credibility*), keamanan (*security*), kompetensi (*competence*) dan sopan santun (*courtesy*).²⁸ Dalam islam memberikan pelayanan

²⁵ Othman, “*Adopting...*”, h. 10-11

²⁶ Kementrian Agama RI. *Syamil Quran Bukhara (tajwid dan terjemahan)* Akmiyah, Jakarta: Sygma Exa Grafika, 2010, h. 83

²⁷ Othman, “*Adopting...*”, h. 10-11

²⁸ Lupiyadi, *Manajemen...*, h. 216

harus bersikap lemah lembut, hal tersebut dijelaskan dalam Al-Qur'an Surat Al-Imran ayat 159:

فَبِمَا رَحْمَةٍ مِّنَ اللَّهِ لِنْتَ لَهُمْ وَلَوْ كُنْتَ فَظًا غَلِيظَ الْقَلْبِ لَانْفَضُّوا مِنْ حَوْلِكَ فَاعْفُ عَنْهُمْ وَاسْتَغْفِرْ لَهُمْ وَشَاوِرْهُمْ فِي الْأَمْرِ فَإِذَا عَزَمْتَ فَتَوَكَّلْ عَلَى اللَّهِ إِنَّ اللَّهَ يُحِبُّ الْمُتَوَكِّلِينَ ﴿١٥٩﴾

*“Maka disebabkan rahmat dari Allah-lah kamu Berlaku lemah lembut terhadap mereka. Sekiranya kamu bersikap keras lagi berhati kasar, tentulah mereka menjauhkan diri dari sekelilingmu. karena itu maafkanlah mereka, mohonkanlah ampun bagi mereka, dan bermusyawaratlah dengan mereka dalam urusan itu. kemudian apabila kamu telah membulatkan tekad, Maka bertawakkallah kepada Allah. Sesungguhnya Allah menyukai orang-orang yang bertawakkal kepada-Nya.” (QS. Al-Imran ayat 159).*²⁹

Dalam pelayanan untuk nasabah, pegawai harus menjaga keramahtamahan dan kesopanan. Seringkali orang tertarik membeli suatu produk karena keramahtamahan yang diperlihatkan oleh penjual. Keramahtamahan ini terkait dengan sikap terhadap orang lain. Menjaga kata-kata dari ucapan dan ungkapan yang buruk dan menyakiti perasaan orang lain. Menjaga perbuatan dan sikap yang menyakiti orang lain, termasuk menunjukkan wajah ceria di hadapan siapa pun.³⁰

وَقَالَ أَبُو هُرَيْرَةَ : عَنِ النَّبِيِّ صَلَّى اللَّهُ عَلَيْهِ وَسَلَّمَ : الْكَلِمَةُ الطَّيِّبَةُ صَدَقَةٌ.

*“Abu Hurairah berkata dari Nabi SAW, “Kalimat yang baik adalah sedekah.”*³¹

3) Reliability (Keandalan)

Reliability (keandalan) adalah kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan secara

²⁹Kementrian Agama RI. *Syamil Quran...*, 71

³⁰Dede Rodin, *Tafsir Ayat Ekonomi*, Semarang: Cv.Karya Abadi Jaya, Cet. ke-1, 2015, h. 173

³¹Ibnu Hajar Al Asqalani Al Imam Al Hafizh, *Fathul Baari* 29, Jakarta : Pustaka Azzam, 2008, h. 166

akurat dan terpercaya.³² Kinerja harus sesuai dengan harapan pelanggan yang berarti ketepatan waktu, pelayanan yang sama untuk semua pelanggan tanpa kesalahan, sikap yang simpatik, dan dengan akurasi yang tinggi.³³ Sebagaimana firman Allah SWT dalam QS. An-Nahl ayat 91.

وَأَوْفُوا بِعَهْدِ اللَّهِ إِذَا عَاهَدْتُمْ وَلَا تَنْقُضُوا الْأَيْمَانَ بَعْدَ تَوْكِيدِهَا وَقَدْ جَعَلْتُمُ اللَّهَ عَلَيْكُمْ كَفِيلًا إِنَّ اللَّهَ يَعْلَمُ مَا تَفْعَلُونَ ﴿٩١﴾

“Dan tepatilah Perjanjian dengan Allah apabila kamu berjanji dan janganlah kamu membatalkan sumpah-sumpah(mu) itu, sesudah meneguhkannya, sedang kamu telah menjadikan Allah sebagai saksimu (terhadap sumpah-sumpahmu itu). Sesungguhnya Allah mengetahui apa yang kamu perbuat.” (QS. An-Nahl ayat 91)

Allah dan Rasul-Nya memerintahkan kepada setiap Muslim untuk menunaikan amanah. Kewajiban menunaikan amanah dinyatakan oleh Allah dalam QS. An Nisa’ ayat 58:³⁴

إِنَّ اللَّهَ يَأْمُرُكُمْ أَنْ تُؤَدُّوا الْأَمَانَاتِ إِلَىٰ أَهْلِهَا وَإِذَا حَكَمْتُمْ بَيْنَ النَّاسِ أَنْ تَحْكُمُوا بِالْعَدْلِ إِنَّ اللَّهَ نِعِمَّا يَعِظُكُمْ بِهِ إِنَّ اللَّهَ كَانَ سَمِيعًا بَصِيرًا ﴿٥٨﴾

“Sesungguhnya Allah menyuruh kamu menyampaikan amanat kepada yang berhak menerimanya, dan (menyuruh kamu) apabila menetapkan hukum di antara manusia supaya kamu menetapkan dengan adil. Sesungguhnya Allah memberi pengajaran yang sebaik-baiknya kepadamu. Sesungguhnya Allah adalah Maha mendengar lagi Maha melihat.” (QS. An Nisa’ ayat 58).³⁵

Ayat ini mengandung pengertian bahwa Allah memerintahkan agar selalu menunaikan amanat dalam segala bentuknya.³⁶

4) Tangibles (wujud fisik)

³²Othman, “Adopting..., h. 10-11

³³Lupiyadi, *Manajemen...*, h. 216

³⁴Zainul Arifin, *Dasar-Dasar Manajemen Bank Syariah*, Jakarta: Pustaka Alvabet, Cet. ke-4, 2006, h.96

³⁵Kementrian Agama RI. *Syamil Quran...*, h.87

³⁶Arifin, *Dasar-Dasar...*, h. 96

Tangibles (wujud fisik) adalah kemunculan fasilitas fisik, peralatan, personil, dan bahan komunikasi.³⁷ Kemampuan suatu perusahaan dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal. Penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik perusahaan yang dapat diandalkan keadaan lingkungan sekitarnya merupakan bukti nyata dari pelayanan yang diberikan oleh pemberi jasa. *Tangibles* meliputi fasilitas fisik (contoh: gedung, gudang, dan lain-lain), perlengkapan dan peralatan yang digunakan (teknologi), serta penampilan pegawainya.³⁸

Penting bagi para pelaku lembaga keuangan syariah untuk menjalankan operasional perusahaannya memperhatikan sisi penampilan fisik para pengelola maupun karyawan dalam hal berpakaian, berperilaku atau beretika. Sebagaimana firman Allah SWT dalam QS Al-A'raf ayat 26:

يَبْنِيْٓ اٰدَمَ قَدْ اَنْزَلْنَا عَلٰىكَ لِبَاسًا يُّوْفٰى سَوَآءِ تَكُمۡ وَرِبَشًا ط وَلِبَاسُ التَّقْوٰى
 ذٰلِكَ خَيْرٌۭ ذٰلِكَ مِّنۡ اٰيٰتِ اللّٰهِ لَعَلَّهُمْ يَذَّكَّرُوْنَ ﴿٢٦﴾

“Hai anak Adam, Sesungguhnya Kami telah menurunkan kepadamu pakaian untuk menutup auratmu dan pakaian indah untuk perhiasan. dan pakaian takwa itulah yang paling baik. yang demikian itu adalah sebahagian dari tanda-tanda kekuasaan Allah, Mudah-mudahan mereka selalu ingat.” (QS Al-A'raf ayat 26).³⁹

5) *Emphaty* (kepedulian)

Emphaty (kepedulian) adalah kemampuan memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada para pelanggan.⁴⁰ Hal ini mengharapakan bahwa suatu perusahaan memiliki pengertian dan pengetahuan tentang pelanggan, memahami kebutuhan pelanggan secara spesifik.⁴¹

³⁷Othman, “*Adopting...*”, h. 10-11

³⁸Lupiyadi, *Manajemen...*, h. 217

³⁹Kementrian Agama RI. *Syamil Quran...*, h.153

⁴⁰Othman, “*Adopting...*”, h. 10-11

⁴¹Lupiyadi, *Manajemen...*, h.217

Allah SWT menyerukan manusia untuk selalu berlaku adil dan berbuat baik kepada orang lain. Sebagaimana firman Allah SWT dalam QS An-Nahl ayat 90:

إِنَّ اللَّهَ يَأْمُرُ بِالْعَدْلِ وَالْإِحْسَانِ وَإِيتَايَ ذِي الْقُرْبَىٰ وَيَنْهَىٰ عَنِ الْفَحْشَاءِ وَالْمُنْكَرِ وَالْبَغْيِ ۚ يَعِظُكُمْ لَعَلَّكُمْ تَذَكَّرُونَ ﴿٩٠﴾

“Sesungguhnya Allah menyuruh (kamu) Berlaku adil dan berbuat kebajikan, memberi kepada kaum kerabat, dan Allah melarang dari perbuatan keji, kemungkaran dan permusuhan. Dia memberi pengajaran kepadamu agar kamu dapat mengambil pelajaran.” (QS. An-Nahl ayat 90).⁴²

6) Ketanggapan (*responsiveness*)

Responsiveness (daya tanggap) adalah kemauan untuk membantu pelanggan dan memberikan pelayanan yang cepat.⁴³ Memberikan pelayanan yang cepat (*responsif*) dan tepat kepada pelanggan, dengan penyampaian informasi yang jelas. Membiarkan pelanggan menunggu menciptakan persepsi yang negatif dalam kualitas pelayanan.⁴⁴

Islam menganjurkan untuk bekerja dengan cepat dan tanggap sehingga tidak menyalahgunakan amanat yang ditanggungkan. Sebagaimana firman Allah QS.Al-Isra ayat 34 :

وَأَوْفُوا بِالْعَهْدِ ۚ إِنَّ الْعَهْدَ كَانَ مَسْئُولًا ﴿٣٤﴾

“dan penuhilah janji; Sesungguhnya janji itu pasti diminta pertanggungan jawabnya.” (QS. Al-Isra’ : 34)

2. Kepuasan

a. Pengertian Kepuasan

Kepuasan pelanggan merupakan salah satu indikator keberhasilan suatu usaha. Hal ini telah menjadi suatu kepercayaan

⁴²Kementrian Agama RI. *Syamil Quran...*, h.277

⁴³Othman, *“Adopting...”*, h. 10-11

⁴⁴Lupiyadi, *Manajemen...*, h. 217

umum karena dengan memuaskan konsumen, organisasi dapat meningkatkan tingkat keuntungannya dan mendapatkan pangsa pasar yang lebih luas.⁴⁵

Kata “kepuasan atau *satisfaction*” berasal dari bahasa latin “*satis*” (artinya cukup baik, memadai) dan “*facio*” (melakukan atau membuat). Secara sederhana kepuasan dapat diartikan sebagai upaya pemenuhan sesuatu atau membuat sesuatu memadai.⁴⁶ Menurut Kotler kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan kinerja (hasil) produk yang dipikirkan terhadap kinerja (atau hasil) yang diharapkan. Jika kinerja berada di bawah harapan, pelanggan tidak puas, jika kinerja memenuhi harapan, pelanggan puas. Jika kinerja melebihi harapan, pelanggan amat puas atau senang. Dengan memerhatikan pengalaman pembelian mereka sebelumnya, nasihat teman dan kolega, dan janji serta informasi para pemasar dan pesaingnya. Jika para pemasar meningkatkan harapan terlalu tinggi, para pembeli cenderung akan kecewa. Sebaliknya, jika perusahaan menetapkan harapan terlalu rendah, maka para pembeli tak akan tertarik (walaupun mereka yang benar-benar akan membeli akan terpuaskan).⁴⁷

Menurut Oliver kepuasan berarti "cukup" atau "cukup untuk kelebihan". Dengan demikian, kepuasan pelanggan dapat didefinisikan sebagai respon pemenuhan pelanggan. Ini juga telah digambarkan sebagai sebuah proses oleh Rust dkk dan teori proses yang paling banyak diadopsi adalah diskonfirmasi harapan di mana kepuasan dilihat sebagian besar didasarkan pada pemenuhan atau melebihi

⁴⁵Daryanto dan Ismanto Setyabudi, *Konsumen dan Pelayanan Prima*, Yogyakarta:Penerbit Gava Media, Cet.ke-1, 2014, h.37

⁴⁶Fandy Tjiptono, *Pemasaran...*, h. 353

⁴⁷Philip Kotler dan Kevin Lane Keller, *Manajemen Pemasaran* , Alih Bahasa Oleh Benyamin Molan, Jilid. 1, ed. 12, Jakarta:Indeks, 2009, h. 177

harapan.⁴⁸ Menurut Engel *et all* Penilaian kepuasan/ketidakpuasan mengambil salah satu dari tiga bentuk yang berbeda, yaitu:

- 1) Diskonfirmasi positif, yaitu kinerja lebih baik dari yang diharapkan.
- 2) Konfirmasi sederhana, yaitu kinerja sama dengan harapan.
- 3) Diskonfirmasi negatif, yaitu kinerja lebih buruk dari yang diharapkan.

Diskonfirmasi positif menghasilkan respon kepuasan, dan yang negatif akan terjadi respon sebaliknya. Konfirmasi sederhana merespon netral yang tidak positif atau yang negatif secara ekstern. Model diskonfirmasi harapan dalam penggunaan merek, konsumen dapat membentuk dua tipe keyakinan yang berbeda. konsumen dapat membentuk harapan mengenai bagaimana merek tersebut seharusnya bekerja dan keyakinan mengenai bagaimana merek tersebut sebenarnya bekerja. Konsumen kemudian membandingkan antara kinerja aktual dengan kinerja yang diharapkan. Jika kinerja berada dibawah harapan, terjadi tidak kepuasan emosional. Jika kinerja di atas harapan, terjadi kepuasan emosional dan jika kinerja tidak berbeda dengan harapan, terjadi konfirmasi.⁴⁹

Dalam ilmu ekonomi Islam, kepuasan seorang muslim disebut dengan *qana'ah*. Kepuasan dalam Islam (*qana'ah*) merupakan cerminan kepuasan seseorang baik secara lahiriah maupun batiniyah. Kepuasan dalam Islam mendorong seorang konsumen Muslim bersikap adil. Konsep kepuasan dalam Islam berkaitan dengan keimanan yang melahirkan rasa syukur.⁵⁰ Sedangkan konsep kerja dalam Islam dianggap sebagai salah satu jenis ibadah. Seorang muslim haruslah mendahulukan orang lain dan memastikan bahwa apapun

⁴⁸ Ambardi Juniawan, "Kualitas Pelayanan Islami dan Kepuasan Nasabah Pada Bank Umum Syariah Di Jakarta", Jurnal Liquidity Vol. 3, No. 1, Jakarta, 2014, h. 52

⁴⁹ Daryanto, *Konsumen...*, h.44-45

⁵⁰ Fitria Solahika Salma dan Ririn Tri Ratnasari, "Pengaruh Kualitas Jasa Perspektif Islam Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan Hotel Grand Kalimas Di Surabaya", Jurnal Ekonomi Syariah, Vol. 2 No. 4, 2015, h. 6

yang ia buat, tidak menimbulkan kerugian bagi orang lain bahkan seharusnya memberikan kepuasan kepada orang lain.⁵¹ Dalam penelitian ini nasabah didefinisikan sebagai orang atau badan hukum yang mempunyai rekening baik rekening simpanan atau pinjaman pada pihak bank.⁵²

b. Faktor-faktor Kepuasan Pelanggan

Ada lima faktor yang harus diperhatikan oleh perusahaan untuk menentukan tingkat kepuasan nasabah, yaitu sebagai berikut:

- 1) Kualitas produk. Pelanggan akan merasa puas bila hasil evaluasi mereka menunjukkan bahwa produk yang mereka gunakan berkualitas.
- 2) Kualitas pelayanan. Pada industri jasa, adalah mutlak bahwa pelanggan akan merasa puas bila mereka mendapatkan pelayanan yang baik atau sesuai dengan yang pelanggan harapkan.
- 3) Emosional. Pelanggan akan merasa bangga dan mendapatkan keyakinan bahwa orang lain akan kagum terhadap dia bila menggunakan produk dengan merek tertentu, sehingga membuatnya mengalami tingkat kepuasan yang lebih tinggi. Kepuasan yang diperoleh bukan karena kualitas dari produk, tetapi nilai sosial atau *self-esteem* yang membuat pelanggan menjadi puas terhadap merek tertentu.
- 4) Harga. Produk yang mempunyai kualitas yang sama dengan produk lain, tetapi ditetapkan pada harga yang lebih murah akan memberikan nilai yang lebih tinggi kepada pelanggannya.
- 5) Biaya. Pelanggan yang tidak perlu mengeluarkan biaya tambahan atau tidak perlu membuang waktu untuk mendapatkan suatu produk/jasa (pengorbanannya semakin kecil), cenderung puas terhadap produk/jasa ini.⁵³

⁵¹ Juniawan, "*Kualitas...*", h. 52

⁵² M. Nur Rianto Al Arif, *Dasar-Dasar Pemasaran Bank Syariah*, Bandung: Alfabeta, 2012, h. 189

⁵³ Ratnasari, *Teori...*, h.117-118

c. Pengukuran Kepuasan

Bank harus melakukan pemantauan kepuasan pelanggan atau nasabah agar selalu terjalin hubungan kenasabahan yang memuaskan. Menurut Kotler metode yang dipergunakan dalam mengukur kepuasan pelanggan yaitu:

1) Sistem Keluhan dan Saran

Setiap organisasi jasa yang berorientasi pada pelanggan wajib memberikan kesempatan seluas-luasnya bagi para pelanggannya untuk menyampaikan saran yang diletakkan di tempat-tempat strategis (yang mudah diakses atau sering dilalui pelanggan), kartu komentar (yang bisa diisi langsung maupun yang dikirim via pos kepada perusahaan). Saluran telepon khusus bebas pulsa, website, facebook, twitter dan lain-lain. Informasi-informasi yang diperoleh melalui metode ini dapat memberikan ide-ide baru dan masukan yang berharga kepada perusahaan, sehingga memungkinkannya untuk bereaksi dengan tanggap dan cepat untuk mengatasi masalah-masalah yang timbul.

2) *Ghost/Mystery Shopping*

Salah satu metode untuk memperoleh gambaran mengenai kepuasan pelanggan adalah dengan mempekerjakan beberapa orang *ghost shoppers* untuk berperan sebagai pelanggan potensial jasa perusahaan dan pesaing. Mereka dimintai melaporkan berbagai temuan penting berdasarkan pengalamannya mengenai kekuatan dan kelemahan jasa perusahaan dibandingkan para pesaing. Selain itu para *ghost shopper* juga dapat mengamati cara perusahaan dan pesaingnya melayani permintaan spesifik pelanggan, menjawab pertanyaan pelanggan, dan menangani setiap masalah/keluhan pelanggan.

3) *Lost Customer Analysis*

Perusahaan, seyogyanya menghubungi para pelanggan yang telah berhenti membeli atau yang telah beralih pemasok, agar dapat

memahami mengapa hal itu terjadi dan supaya dapat mengambil kebijakan periklanan/penyempurnaan selanjutnya. Bukan hanya *exit interview* saja yang perlu, tetapi pemantauan *customer loss rate* juga penting, dimana peningkatan *customer loss rate* menunjukkan kegagalan perusahaan dalam memuaskan pelanggannya.

4) Survei Kepuasan Pelanggan

Umumnya sebagian besar penelitian mengenai kepuasan pelanggan menggunakan metode survei, baik via pos, telepon, e-mail, maupun wawancara langsung. Melalui survei, perusahaan akan memperoleh tanggapan dan umpan balik langsung dari pelanggan dan juga memberikan sinyal positif bahwa perusahaan menaruh perhatian terhadap mereka.⁵⁴

Kepuasan nasabah merupakan harapan dari lembaga keuangan syari'ah atas pelayanan dan produk yang berkualitas, maka harapan dari lembaga keuangan syari'ah terhadap nasabah adalah:

- a) Anggota senang, perasaan senang yang dirasakan setelah mendapat banyak manfaat setelah menjadi anggota lembaga keuangan syari'ah.
- b) Kecepatan mengenai komplain. Lembaga keuangan syari'ah senantiasa menangani atau merespon keluhan/komplain yang diajukan oleh anggota kepada lembaga keuangan syari'ah dengan cepat.
- c) Menceritakan hal-hal yang positif.⁵⁵

3. Bank Syariah

a. Pengertian Bank Syariah

Menurut UU No. 21 Tahun 2008 tentang Perbankan Syariah, perbankan syariah adalah segala sesuatu yang menyangkut tentang

⁵⁴Fandy Tjiptono, *Pemasaran ...*, h.369-370

⁵⁵Rahman El-Junusi, *Membangun Mitra Antara Bank Syariah dan Nasabah dengan Pendekatan Customer Relationship Management*, UIN Walisongo, Semarang, 2012, h.20-22

Bank Syariah dan Unit Usaha Syariah, mencakup kelembagaan, kegiatan usaha, serta cara dan proses dalam melaksanakan kegiatan usahanya. Sedangkan bank syariah sendiri adalah bank yang menjalankan kegiatan usahanya berdasarkan Prinsip Syariah dan menurut jenisnya terdiri atas Bank Umum Syariah dan Bank Pembiayaan Rakyat Syariah. Dalam UU No. 21 Tahun 2008 tentang Perbankan Syariah ini dijelaskan bahwa perbankan syariah bertujuan menunjang pelaksanaan pembangunan nasional dalam rangka meningkatkan keadilan, kebersamaan dan pemerataan kesejahteraan rakyat.⁵⁶

Bank syariah juga disebut sebagai bank Islam yaitu bank yang beroperasi sesuai dengan prinsip-prinsip syariah Islam, yang tata-cara beroperasinya mengacu kepada ketentuan-ketentuan Al-Qur'an dan Hadist. Ketentuan-ketentuan syariah Islam khususnya yang menyangkut tata cara bermuamalat secara Islam.⁵⁷

b. Fungsi dan Jenis Bank Syariah

Bank syariah memiliki tiga fungsi utama yaitu menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk titipan dan investasi, menyalurkan dana kepada masyarakat yang membutuhkan dana dari bank, dan juga memberikan pelayanan dalam bentuk jasa perbankan syariah.⁵⁸ Jenis bank syariah ditinjau dari segi fungsinya ada 3 yaitu:

1) Bank Umum Syariah

Bank Umum Syariah (BUS) adalah bank yang dalam aktivitasnya melaksanakan kegiatan usaha sesuai dengan prinsip syariah dan melaksanakan kegiatan lalu lintas pembayaran.

2) Unit Usaha Syariah

Unit Usaha Syariah (UUS) merupakan unit usaha yang dibentuk oleh bank konvensional, akan tetapi dalam aktivitasnya

⁵⁶Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 21 Tahun 2008 Tentang Perbankan Syariah

⁵⁷Karnaen Perwataatmadja dan Muhammad Syafi'i Antonio, *Bank Islam*, Yogyakarta: Dana Bhakti Wakaf, 1992, h. 1-2

⁵⁸Ismail, *Perbankan Syariah*, Jakarta: Kencana, 2011, Cet. ke-1, h. 39

menjalankan kegiatan perbankan berdasarkan prinsip syariah, serta melaksanakan kegiatan lalu lintas pembayaran.

3) Bank pembiayaan Rakyat Syariah

Bank pembiayaan Rakyat Syariah (BPRS) adalah bank yang melaksanakan kegiatan usaha berdasarkan prinsip syariah yang dalam kegiatannya tidak memberikan jasa dalam lalu lintas pembayaran.⁵⁹

c. Prinsip Bank Syariah

Menurut Veithzal dalam menjalankan aktivitasnya, bank syariah menganut prinsip-prinsip:

- 1) Prinsip keadilan, prinsip tercermin dari penerapan imbalan atas dasar bagi hasil dan pengambilan margin keuntungan yang disepakati bersama antara bank dengan nasabah.
- 2) Prinsip kemitraan, bank syariah menempatkan nasabah penyimpanan dana, nasabah pengguna dana, maupun bank yang sederajat sebagai mitra usaha. Hal ini tercermin dalam hak, kewajiban, risiko, dan keuntungan yang berimbang antara nasabah penyimpan dana, nasabah pengguna dana maupun bank.
- 3) Prinsip ketentraman, produk-produk bank syariah telah sesuai dengan prinsip dan kaidah muamalah islam, antara lain tidak adanya unsur riba serta penerapan zakat harta. Dengan demikian, nasabah akan merasakan ketentraman lahir maupun batin.
- 4) Prinsip transparansi/keterbukaan, melalui laporan keuangan bank yang terbuka secara berkesinambungan, nasabah dapat mengetahui tingkat keamanan dana dan kualitas manajemen bank.
- 5) Prinsip universalitas, bank dalam mendukung operasionalnya tidak membedakan suku agama, ras, golongan agama dalam masyarakat dengan prinsip islam sebagai rahmatan *lil alamin*.
- 6) Tidak ada riba (*non-usurious*).
- 7) Laba yang wajar (*legitimate profit*).

⁵⁹ Ismail, *Perbankan...*, h. 51-54

Pelaksanaan prinsip-prinsip di atas yang merupakan pembeda utama antara bank syariah dengan bank konvensional. Menurut Dixon (1992):*the basic difference between Islamic and western banks is that the former operate on an equity based system in which predetermined rate of return is not guaranteed, whilst in the latter case the system is based on interest financing. This fundamental differences stems from the Sharia's prohibition of riba (usury or interest) and gharar (uncertainty, risk or speculation).*

Dengan demikian, dalam operasinya bank syariah mengikuti aturan dan norma Islam, seperti yang dijelaskan di atas, yaitu:

- 1) Bebas dari bunga (*riba*);
- 2) Bebas dari kegiatan spekulatif yang nonproduktif seperti perjudian (*maysir*);
- 3) Bebas dari hal-hal yang tidak jelas dan meragukan (*gharar*);
- 4) Bebas dari hal-hal yang rusak atau tidak sah (*bathil*); dan
- 5) Hanya membiayai kegiatan usaha yang halal.⁶⁰

⁶⁰Veithzal Rivai, et al, *Bank And Financial Institution Management*, ed. 1, Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2007, h.759-760

B. Penelitian Terdahulu

Tabel 2.1
Penelitian Terdahulu

No	Nama/ Lembaga Judul /Tahun	Variabel Independen/ Dependen	Hasil
1	Hasan/Jurnal Fakultas Ekonomi Vol. 1 No. 1, Universitas Wahid Hasyim Semarang/ Pengaruh Kualitas Jasa Bank Syariah Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank Muamalat Indonesia Cabang Semarang/2006	<i>Compliance</i> , <i>Assurance</i> , <i>Reliability</i> , <i>Tangibles</i> , <i>Empathy</i> , dan <i>Responsiveness</i> / Kepuasan Nasabah	Terdapat pengaruh positif dan signifikan kinerja kualitas jasa dimensi <i>responsiveness</i> , <i>assurance</i> , dan <i>compliance</i> secara individual terhadap kepuasan nasabah Bank Muamalat Indonesia Cabang Semarang. Sedangkan untuk variabel <i>reliability</i> , <i>tangibles</i> , dan <i>emphaty</i> tidak terdapat pengaruh yang signifikan.
2	Christiana Okky Augusta Lovenia/ Skripsi FEB UNDIP /“Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Kasus Pada Nasabah Bank Jateng Cabang Utama Semarang)”/2012	wujud fisik (<i>tangibles</i>), kehandalan (<i>reliability</i>), daya tanggap (<i>responsiveness</i>) , jaminan (<i>assurance</i>) dan kepedulian (<i>empathy</i>). / Kepuasan	Variabel <i>Tangibles</i> , <i>realibility</i> , <i>responsiveness</i> , <i>assurance</i> , dan <i>empathy</i> berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah.

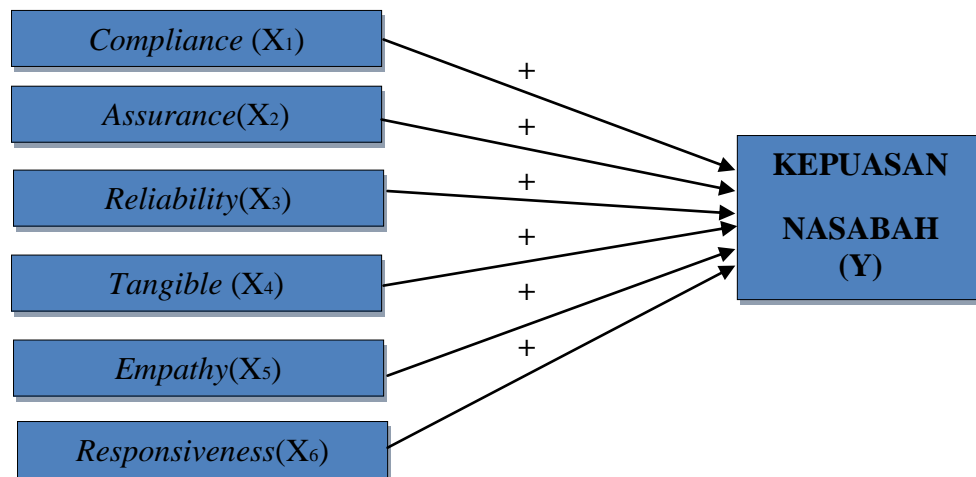
3	Fuad Bayu Irawan/Skripsi Fakultas Syariah IAIN Purwokerto/ “Kualitas Jasa Pada Bisnis Perbankan Syariah Berdasarkan Model CARTER Di Kabupaten Banyumas./2013	<i>Compliance</i> (X1) <i>Assurance</i> (X2), <i>Reliability</i> (X3), <i>Tangibility</i> (X4), <i>Empathy</i> (X5), dan <i>Responsiveness</i> (X6) / Kepuasan nasabah	Secara parsial variabel yang berpengaruh terhadap kepuasan nasabah adalah variabel <i>compliance</i> . Sedangkan variabel <i>Assurance</i> , <i>Reliability</i> , <i>Tangibility</i> , <i>Empathy</i> , dan <i>Responsiveness</i> tidak berpengaruh terhadap kepuasan nasabah bank syariah di Kab. Banyumas.
4	Sri Laksmi Pardanawati/ Tesis Universitas Muh. Surakarta /Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah PT.BPR Syariah Dana Mulia Surakarta/2014	<i>Compliance</i> , <i>Assurance</i> , <i>Reliability</i> , <i>Tangibles</i> , <i>Empathy</i> , dan <i>Responsiveness</i> / Kepuasan nasabah	Secara parsial dimensi kualitas layanan model CARTER : <i>Compliance</i> , <i>Assurance</i> , <i>Reliability</i> , <i>Tangibles</i> , <i>Empathy</i> , <i>Responsiveness</i> semuanya berpengaruh positif dan signifikan atas kepuasan nasabah PT BPR Syariah Dana Mulia Surakarta.
5	Ambardi Juniawan/Jurnal Liquidity Vol. 3, No. 1, STIE Ahmad Dahlan Jakarta Kualitas Pelayanan Islami dan Kepuasan Nasabah Pada Bank	CARTER (<i>Compliance</i> , <i>Assurance</i> , <i>Reliability</i> , <i>Tangibles</i> , <i>Empathy</i> , dan <i>Responsiveness</i>) / Kepuasan	<i>Assurance</i> , <i>reliability</i> , <i>tangibles</i> dan <i>emphaty</i> berpengaruh signifikan. Sedangkan <i>compliance</i> dan <i>responsiveness</i> tidak memiliki pengaruh positif secara signifikan terhadap kepuasan nasabah dalam

	Umum Syariah di Jakarta / 2014	Nasabah	melakukan simpanan pada BUS di Jakarta.
6	Tri Hari Koestanto, Jurnal Ilmu & Riset Manajemen Vol.3. No. 10/ “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Bank Jatim Cabang Klampis Surabaya”/ Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya/2014	Bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan dan empati/ Kepuasan Nasabah	Hasil penelitian menjelaskan bahwa variabel bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan dan empati secara positif berpengaruh terhadap kepuasan nasabah yang melakukan transaksi di PT Bank Jatim Cabang Klampis Surabaya.
7	Verdian Aissa Lintang, Skripsi Keuangan Islam Fakultas Syariah dan Hukum Universitas Islam Negeri Sunan kalijaga Yogyakarta /“Pengaruh Dimensi Kualitas Jasa Terhadap Kepuasan Nasabah Penabung (Studi Kasus Pada Bank Syariah Mandiri KCP Banjarnegara)”/2015	Model CARTER (<i>Compliance Sharia, Assurance, Reliability, Tangibles, Empathy, dan Responsiveness</i>) / Kepuasan Nasabah	Hasil penelitian menjelaskan bahwa variabel <i>Compliance Sharia</i> dan <i>responsiveness</i> yang berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan nasabah penabung. Sedangkan <i>assurance, reliability, tangibles</i> dan <i>emphaty</i> tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah penabung.

C. Kerangka Teori

Kerangka teori dari penelitian ini mengacu pada penelitian Othman dan Owen, enam variabel pengukuran kualitas pelayanan yaitu menggunakan model CARTER yaitu *Compliance* (kepatuhan), *Assurance* (jaminan), *Reliability* (keandalan), *Tangibles* (wujud fisik), *Empathy* (kepedulian) dan *Responsiveness* (daya tanggap).⁶¹

Gambar 2.1
Kerangka Teoritis



Sumber: Abdul Qawi Othman dan Lynn Owen (2001)

Dari penyusunan kerangka teoritis diatas dapat dijelaskan bahwa Kualitas pelayanan memiliki 6 dimensi, *Compliance* sebagai variabel X1, *Assurance* sebagai variabel X2, *Reliability* sebagai variabel X3, *Tangibles* sebagai variabel X4, *Empathy* sebagai variabel X5, dan *Responsiveness* sebagai variabel X6. Sedangkan kepuasan nasabah penabung sebagai variabel Y.

Kualitas pelayanan dapat menjadi alat ukur untuk mengukur kepuasan nasabah dan seberapa tingkat pelayanan yang diberikan dapat memenuhi kebutuhan dan keinginan nasabah serta sesuai dengan yang menjadi harapan nasabah. Jika pelayanan yang diberikan jauh dibawah harapan nasabah, maka nasabah akan merasa kecewa, namun, jika pelayanan yang diberikan sudah

⁶¹Othman, "Adopting...", h.10-11

sesuai dengan harapan nasabah, nasabah akan merasa puas dan jika pelayanan melebihi harapan nasabah, maka nasabah akan merasa sangat puas.

D. Hipotesis

Hipotesis merupakan proposisi yang akan diuji kebenarannya, atau merupakan suatu jawaban sementara atas pertanyaan penelitian.⁶² Adapun hipotesis yang akan diajukan dalam penelitian ini adalah:

1. Hubungan *Compliance* (kepatuhan) dengan kepuasan nasabah

Compliance (kepatuhan) adalah kemampuan untuk memenuhi hukum Islam dan beroperasi di bawah prinsip-prinsip perbankan dan ekonomi Islam.⁶³ Kepatuhan terhadap prinsip Islam mencakup produk dan layanan.

Hubungan *compliance* (kepatuhan) dengan kepuasan nasabah adalah *compliance* (kepatuhan) mempunyai pengaruh positif terhadap kepuasan nasabah. Semakin baik penerapan *compliance* (kepatuhan) maka semakin tinggi pengaruhnya terhadap kepuasan nasabah. Penelitian yang dilakukan oleh Hasan (2006), Fuad Bayu Irawan (2013), Sri Laksmi Pardanawati (2014) dan Verdian Aissa Lintang (2015) membuktikan bahwa variabel *Compliance* berpengaruh positif terhadap kepuasan nasabah. Dari uraian diatas maka dapat dirumuskan hipotesis satu sebagai berikut:

H1 = *Compliance* (kepatuhan) berpengaruh positif terhadap kepuasan nasabah tabungan Faedah

2. Hubungan *Assurance* (jaminan) dengan kepuasan nasabah

Assurance (jaminan) adalah pengetahuan dan kesopanan dari karyawan dan kemampuan untuk menyampaikan kepercayaan dan keyakinan. Ini juga mencakup komunikasi lisan dan tertulis antara staf bank dan pelanggan.⁶⁴ Dengan adanya jaminan bahwa nasabah akan

⁶²Bambang Prasetyo dan Lina Miftahul Jannah, *Metode Penelitian Kuantitatif: Teori dan Aplikasi*, Jakarta: PT Rajawali Pers, 2012, h. 143

⁶³Othman, "Adopting...", h.10

⁶⁴Othman, "Adopting...", h.10

dilayani dengan baik oleh bank, nasabah akan merasa aman. Sehingga akan menumbuhkan kepercayaan nasabah terhadap bank.

Hubungan *assurance* (jaminan) dengan kepuasan nasabah adalah *assurance* (jaminan) mempunyai pengaruh positif terhadap kepuasan nasabah. Semakin baik penerapan *assurance* (jaminan) maka semakin tinggi pengaruhnya terhadap kepuasan nasabah. Penelitian yang dilakukan oleh Hasan (2006), Christiana Okky Augusta Lovenia (2012), Sri Laksmi Pardanawati (2014), Ambardi Juniawan (2014) dan Tri Hari Koestanto (2014) membuktikan bahwa variabel *assurance* (jaminan) berpengaruh positif terhadap kepuasan nasabah. Dari uraian diatas maka dapat dirumuskan hipotesis dua sebagai berikut:

H2 = *Assurance* (jaminan) berpengaruh positif terhadap kepuasan nasabah tabungan Faedah

3. Hubungan *Reliability* (Keandalan) dengan kepuasan nasabah

Reliability (keandalan) adalah kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya.⁶⁵ Dimensi ini mencakup pelayanan dengan sikap profesional, pelayanan tepat waktu dan akurat.

Hubungan *reliability* (keandalan) dengan kepuasan nasabah adalah: *reliability* (keandalan) mempunyai pengaruh positif terhadap kepuasan nasabah. Semakin baik penerapan *reliability* (keandalan) maka semakin tinggi pengaruhnya terhadap kepuasan nasabah. Penelitian yang dilakukan oleh Christiana Okky Augusta Lovenia(2012), Sri Laksmi Pardanawati (2014), Ambardi Juniawan (2014) dan Tri Hari Koestanto (2014) membuktikan bahwa variabel *reliability* (keandalan) berpengaruh positif terhadap kepuasan nasabah. Dari uraian diatas maka dapat dirumuskan hipotesis tiga sebagai berikut:

H3 = *Reliability* (keandalan) berpengaruh positif terhadap kepuasan nasabah tabungan Faedah

⁶⁵Othman, "Adopting...", h.10

4. Hubungan *Tangibles* (Wujud fisik) dengan kepuasan nasabah

Tangibles (wujud fisik) adalah kemunculan fasilitas fisik, peralatan, pegawai, dan bahan komunikasi.⁶⁶ Kemampuan suatu perusahaan dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal. Dimensi ini meliputi fasilitas fisik (contoh: gedung, gudang, dan lain-lain), perlengkapan dan peralatan yang digunakan (teknologi), serta penampilan pegawainya.⁶⁷

Hubungan *tangibles* (wujud fisik) dengan kepuasan nasabah adalah *tangibles* (wujud fisik) mempunyai pengaruh positif terhadap kepuasan nasabah. Semakin baik penerapan *tangibles* (wujud fisik) maka semakin tinggi pengaruhnya terhadap kepuasan nasabah. Penelitian yang dilakukan oleh Christiana Okky Augusta Lovenia (2012), Sri Laksmi Pardanawati (2014) Ambardi Juniawan (2014) dan Tri Hari Koestanto (2014) membuktikan bahwa variabel *tangibles* (wujud fisik) berpengaruh positif terhadap kepuasan nasabah. Dari uraian diatas maka dapat dirumuskan hipotesis empat sebagai berikut:

H4 = *Tangibles* (wujud fisik) berpengaruh positif terhadap kepuasan nasabah tabungan Faedah

5. Hubungan *Emphaty* (Kepedulian) dengan kepuasan nasabah

Emphaty (kepedulian) adalah kemampuan memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada para pelanggan.⁶⁸ Dimensi ini mencakup bagaimana pegawai menumbuhkan sikap kepercayaan nasabah terhadap bank dengan memberikan perhatian secara individu agar nasabah merasa diperhatikan secara khusus.

Hubungan *emphaty* (kepedulian) dengan kepuasan nasabah adalah *emphaty* (kepedulian) mempunyai pengaruh positif terhadap kepuasan nasabah. Semakin baik penerapan *emphaty* (kepedulian) maka semakin

⁶⁶Othman, "Adopting...", h.10

⁶⁷Lupiyadi, *Manajemen...*, h. 217

⁶⁸Othman, "Adopting...", h.10

tinggi pengaruhnya terhadap kepuasan nasabah. Penelitian yang dilakukan oleh Christiana Okky Augusta Lovenia (2012), Sri Laksmi Pardanawati (2014) Ambardi Juniawan (2014) dan Tri Hari Koestanto (2014) membuktikan bahwa variabel *emphaty* (kepedulian) berpengaruh positif terhadap kepuasan nasabah. Dari uraian diatas maka dapat dirumuskan hipotesis lima sebagai berikut:

H5 = *Emphaty* (kepedulian) berpengaruh positif terhadap kepuasan nasabah tabungan Faedah

6. Hubungan *Responsiveness* (daya tanggap) dengan kepuasan nasabah

Responsiveness (daya tanggap) adalah kemauan untuk membantu pelanggan dan memberikan pelayanan yang cepat.⁶⁹ Memberikan pelayanan yang cepat (*responsif*) dan tepat kepada pelanggan, dengan penyampaian informasi yang jelas.⁷⁰ Dimensi ini mencakup bagaimana bank melakukan pelayanan secara tanggap dan akurat saat ada permintaan, kesulitan dan keluhan dari nasabah. Sehingga akan timbul kepercayaan pada nasabah bahwa pegawai akan selalu membantu dalam setiap transaksi dan kesulitan.

Hubungan *responsiveness* (daya tanggap) dengan kepuasan nasabah adalah *responsiveness* (daya tanggap) mempunyai pengaruh positif terhadap kepuasan nasabah. Semakin baik penerapan *responsiveness* (daya tanggap) maka semakin tinggi pengaruhnya terhadap kepuasan nasabah. Penelitian yang dilakukan oleh Hasan (2006), Christiana Okky Augusta Lovenia (2012), Sri Laksmi Pardanawati (2014), Tri Hari Koestanto (2014) dan Verdian Aissa Lintang (2015) membuktikan bahwa variabel *responsiveness* (daya tanggap) berpengaruh positif terhadap kepuasan nasabah. Dari uraian diatas maka dapat dirumuskan hipotesis enam sebagai berikut:

H6 = *Responsiveness* (daya tanggap) berpengaruh positif terhadap kepuasan nasabah tabungan Faedah.

⁶⁹Othman, "Adopting...", h.10

⁷⁰Lupiyadi, *Manajemen...*, h. 217

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Jenis dan Sumber Data Penelitian

1. Jenis penelitian

Jenis penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif, metode penelitian kuantitatif dapat diartikan sebagai metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat positivisme, digunakan untuk meneliti pada populasi dan sampel tertentu, pengumpulan data menggunakan instrumen penelitian, analisis data bersifat kuantitatif/statistik, dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan.⁷¹

Penelitian ini ditujukan untuk memperoleh bukti, menguji dan menjelaskan pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah di BRI Syariah KCP Majapahit. Penelitian ini dimaksudkan untuk mengetahui pengaruh *Compliance*, *Assurance*, *Reliability*, *Tangibles*, *Empathy*, dan *Responsiveness* terhadap kepuasan nasabah tabungan Faedah, sehingga objek dari penelitian ini adalah nasabah tabungan Faedah BRI Syariah KCP Majapahit Semarang. Sedangkan yang menjadi subjek penelitian yang penulis pilih adalah kepuasan nasabah tabungan Faedah BRI Syariah KCP Majapahit Semarang.

2. Sumber Data

Adapun sumber data yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

a. Data Primer

Data primer merupakan data yang diperoleh secara langsung dari objek penelitian.⁷² Dalam penelitian ini, objek penelitian adalah nasabah tabungan Faedah BRI Syariah KCP Majapahit Semarang. Data

⁷¹ Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif Dan R&D*, Bandung: Alfabeta, Cet. ke-23, 2016, h. 8

⁷² Danang Sunyoto, *Teori, Kuesioner & Analisis Data: Untuk Pemasaran dan Perilaku Konsumen*, ed. 1, Yogyakarta: Graha Ilmu, Cet. ke-1, 2013, h. 131

primer didapat dari hasil pengisian kuesioner oleh nasabah tabungan Faedah diBRI Syariah KCP Majapahit Semarang.

B. Populasi dan Sampel

1. Populasi

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas obyek atau subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya.⁷³ Populasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah nasabah tabungan Faedah BRI Syariah KCP Majapahit yang berjumlah 9.329 nasabah.

2. Sampel

Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut.⁷⁴

a. Penentuan jumlah sampel

Penentuan besaran sampel ditentukan berdasarkan pada perhitungan dari rumus Slovin dengan tingkat kesalahan yang ditoleransi sebesar 10%.

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

dimana :

n = besaran sampel

N = besaran populasi

e = nilai kritis (batas ketelitian) yang diinginkan (persen kelonggaran ketidaktelitian karena kesalahan penarikan sampel).⁷⁵

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

$$n = \frac{9.329}{1 + (9.329 \times 0,1^2)}$$

$$n = \frac{9.329}{94,29}$$

⁷³Sugiyono, *Metode Penelitian...*, h. 80.

⁷⁴Sugiyono, *Metode Penelitian...*, h.81.

⁷⁵Bambang Prasetyo dan Lina Miftahul Jannah, *Metode Penelitian Kuantitatif: Teori dan Aplikasi*, ed. 1, Jakarta: Rajawali, Cet. ke-7, 2012, h. 137-138

$$n = 98,939$$

Jadi jumlah sampel yang didapat dari rumus Slovin adalah sebesar 99 responden sehingga dibulatkan menjadi 100 responden.

b. Pengambilan sampel

Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan teknik penarikan *sampel purposive* yang disebut juga *judgmental sampling* yang digunakan dengan menentukan kriteria khusus terhadap sampel.⁷⁶ kriteria khusus yang digunakan yaitu nasabah tabungan FAEDAH BRI Syariah KCP Majapahit yang sudah menjadi nasabah minimal 1 tahun.

C. Metode Pengumpulan Data

Dalam penelitian ini metode pengumpulan data akan diperoleh dari berbagai teknik antara lain:

1. Kuesioner (Angket)

Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pertanyaan tertulis kepada responden untuk dijawabnya. Kuesioner berisikan pertanyaan yang mengukur variabel-variabel, hubungan diantara variabel yang ada, atau juga pengalaman atau opini dari responden.⁷⁷ Kuesioner dapat diberikan kepada responden secara langsung atau dikirim melalui pos, atau internet.⁷⁸ Dalam penelitian ini kuesioner penelitian diberikan secara langsung kepada responden yaitu nasabah tabungan Faedah BRI Syariah KCP Majapahit Semarang.

Pengukuran yang dilakukan dalam penelitian ini adalah skala *likert*. Dalam skala *likert*, maka variabel yang akan diukur dijabarkan menjadi indikator variabel. Kemudian indikator tersebut dijadikan sebagai titik tolak untuk menyusun item-item instrumen yang berupa pertanyaan-pertanyaan. Jawaban setiap item instrumen yang menggunakan skala *likert*

⁷⁶Prasetyo, *Metode...*, h. 135

⁷⁷Prasetyo, *Metode...*, h. 143

⁷⁸Sugiyono, *Metode...*, h. 142

mempunyai gradasi dari sangat positif sampai sangat negatif, yang dapat berupa kata-kata, antara lain:⁷⁹

Tabel 3.1

Alternatif Jawaban Kuesioner

Jawaban	Skor
Sangat Setuju (SS)	5
Setuju (S)	4
Netral (N)	3
Tidak Setuju (TS)	2
Sangat Tidak Setuju (STS)	1

D. Variabel Penelitian

Variabel penelitian adalah segala sesuatu yang berbentuk apa saja yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari sehingga diperoleh informasi, dan kemudian ditarik kesimpulannya.⁸⁰ Dalam penelitian ini terdapat dua variabel yaitu variabel independen dan variabel dependen.

1. Variabel Bebas (Independen)

Variabel independen atau variabel bebas merupakan variabel yang mempengaruhi atau yang menjadi sebab perubahannya atau timbulnya variabel dependen (terikat).⁸¹ Variabel bebas dalam penelitian ini adalah *Compliance* (X1), *Assurance* (X2), *Reliability* (X3), *Tangibles* (X4), *Empathy* (X5) dan *Responsiveness* (X6)

2. Variabel Terikat (Dependen)

Variabel dependen atau variabel terikat merupakan variabel yang dipengaruhi atau yang menjadi akibat, karena adanya variabel bebas. Variabel terikat dalam penelitian ini adalah kepuasan nasabah tabungan Faedah (Y).

E. Definisi Operasional

⁷⁹Danang Sunyoto, *Teori...*, h. 132

⁸⁰Sugiyono, *Metode...*, h. 38

⁸¹Sugiyono, *Metode...*, h. 39

Tabel 3.2
Variabel, Definisi Operasional, Indikator dan Skala Pengukuran
Variabel Penelitian

Variabel Penelitian		Definisi Operasional	Indikator	Skala Pengukuran
Kualitas Pelayanan (X)	<i>Compliance</i> (X ₁)	Kemampuan untuk memenuhi Hukum Islam dan beroperasi di bawah prinsip-prinsip perbankan dan ekonomi Islam.	- Produk dan layanan berdasarkan Prinsip syariah	Skala Likert
	<i>Assurance</i> (X ₂)	Pengetahuan dan kesopanan dari karyawan dan kemampuan untuk menyampaikan kepercayaan dan keyakinan.	- Pengetahuan - Kesopanan - Keamanan	Skala Likert
	<i>Reliability</i> (X ₃)	Kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya.	- Keakuratan - Profesional - Kenyamanan	Skala Likert
	<i>Tangibles</i> (X ₄)	Kemampuan dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal. Penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik yang dapat diandalkan keadaan lingkungan sekitarnya	- Kantor - Fasilitas - Kerapian	Skala Likert

	<i>Empathy</i> (X ₅)	Kemampuan memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada para pelanggan	<ul style="list-style-type: none"> - Perhatian - Kepedulian 	Skala Likert
	<i>Responsiveness</i> (X ₆)	Kemauan untuk membantu pelanggan dan memberikan pelayanan yang cepat (<i>responsif</i>) dan tepat kepada pelanggan, dengan penyampaian informasi yang jelas.	<ul style="list-style-type: none"> - Kecepatan - Ketepatan - Tanggap 	Skala Likert
	Kepuasan nasabah (Y)	perbandingan antara harapan nasabah sebelum menggunakan jasa dan hasil setelah menggunakan jasa.	<ul style="list-style-type: none"> - Sistem Syariah - Produk - Fasilitas - Pelayanan 	Skala Likert

F. Teknik Analisis Data

1. Uji Instrumen

a. Uji Validitas

Validitas adalah bukti bahwa instrumen, teknik atau proses yang digunakan untuk mengukur sebuah konsep benar-benar mengukur konsep yang dimaksudkan. Uji validitas bertujuan untuk mengukur valid tidaknya suatu item pertanyaan.⁸² Instrumen yang valid berarti alat ukur yang digunakan untuk mendapatkan data (mengukur) itu valid. Valid berarti instrumen tersebut dapat digunakan untuk mengukur apa yang hendak diukur.⁸³ Uji Validitas sebaiknya dilakukan pada setiap butir pertanyaan di uji validitasnya. Hasil r hitung kita bandingkan dengan r tabel di mana $df=n-2$ dengan sig 5%. Jika $r \text{ tabel} < r \text{ hitung}$ maka valid.⁸⁴

b. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas menunjukkan akurasi, ketepatan dan konsistensi kuesioner dalam mengukur variabel. Suatu kuesioner dikatakan reliabel atau handal jika jawaban seseorang terhadap pertanyaan adalah konsisten atau indikator-indikator konstruk yang telah melalui pengujian validitas, dan menguji reliabilitas yaitu dengan menggunakan uji statistik *Cronbach Alpha*. Suatu konstruk atau variabel dinyatakan reliabel jika menghasilkan nilai *Cronbach Alpha* > 0.70, walaupun nilai 0.60 - 0.70 masih dapat diterima.⁸⁵

2. Uji Asumsi Klasik

Pengujian terhadap asumsi-asumsi regresi linier bertujuan untuk menghindari munculnya bias dalam analisis data serta untuk menghindari kesalahan spesifikasi (*misspecification*) model regresi yang digunakan.

⁸²Haryadi Sarjono dan Winda Julianita, *SPSS vs LISREL Sebuah Pengantar Aplikasi Untuk Riset*, Jakarta: Salemba Empat, 2011, hlm. 35.

⁸³Sugiyono, *Metode Penelitian Administratif* “, Bandung: Alfabeta, 2016, h.137

⁸⁴Danang Sunyoto, *Teori...*, h. 132

⁸⁵Hengky Latan dan Selva Temalagi, *Analisis Multivariate Teknik dan Aplikasi Menggunakan Program IBM SPSS 20.0*, Bandung: Penerbit Alfabeta 2013, h. 46

a. Uji Multikolonieritas

Uji Multikolonieritas bertujuan untuk menguji apakah model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel bebas (independen). Model regresi yang baik seharusnya tidak terjadi korelasi diantara variabel independen. Jika variabel independen saling berkorelasi, maka variabel- variabel ini tidak ortogonal (variabel independen yang nilai korelasi antar sesama variabel independen sama dengan nol). Variabel ortogonal merupakan variabel independen yang nilai korelasi antar sesama variabel independen sama dengan nol. Untuk mendeteksi ada atau tidaknya multikolonieritas di dalam model regresi adalah sebagai berikut:⁸⁶

- 1) Nilai R² yang dihasilkan oleh suatu estimasi model regresi empiris sangat tinggi, tetapi secara individual variabelvariabel Independen banyak yang tidak signifikan mempengaruhi variabel dependen.
- 2) Menganalisis matrik korelasi variabel-variabel independen. Jika antar variabel independen ada korelasi yang cukup tinggi, maka hal ini merupakan indikasi adanya multikolonieritas. Tidak adanya korelasi yang tinggi antar variabel independen tidak berarti bebas dari multikolonieritas. Multikolonieritas dapat disebabkan karena adanya efek kombinasi dua atau lebih variabel independen.
- 3) Multikolonieritas dapat juga dilihat dari (1) nilai *tolerance* dan lawanya (2) *variance inflation factor* (VIF). Kedua ukuran ini menunjukkan setiap variabel independen lainnya. Jadi nilai *tolerance* yang rendah sama dengan nilai VIF tinggi (karena $VIF = 1/Tolerance$). Nilai cutoff yang umum dipakai untuk menunjukkan adanya multikolonieritas adalah nilai *tolerance* < 0.10 atau sama dengan nilai VIF >10.

⁸⁶Imam Ghazali, *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS*, Semarang: Badan penerbit Universitas Diponegoro, 2005, h.91.

b. Uji Heteroskedastisitas

Uji Heteroskedastisitas menunjukkan bahwa varians variabel tidak sama untuk semua pengamatan/observasi. Jika varians residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain tetap maka disebut homokedastisitas. Model regresi yang baik adalah terjadi homokedastisitas dalam model, atau dengan perkataan lain tidak terjadi heteroskedastisitas. Cara untuk mendeteksi problem heteroskedastisitas pada model regresi diantaranya yaitu dengan melakukan uji glejser yaitu dengan mentransformasi nilai residual menjadi obsolut residual dan meregresnya dengan variabel independen dalam model. Jika diperoleh nilai signifikansi untuk variabel independen $> 0,05$ maka dapat disimpulkan bahwa tidak terdapat problem heteroskedastisitas.⁸⁷

3. Analisis Regresi Berganda

Analisis regresi linear berganda merupakan teknis analisis regresi yang dapat digunakan untuk menguji pengaruh beberapa variabel independen terhadap satu variabel dependen. persamaanya dapat ditulis sebagai berikut:⁸⁸

$$Y = \alpha + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + \beta_3 X_3 + \beta_4 X_4 + \beta_5 X_5 + \beta_6 X_6 + \epsilon$$

Y : Kepuasan nasabah tabungan faedah

α : Nilai Konstanta

$\beta_1 - \beta_6$: Koefisien korelasi ganda

X_1 : *Compliance*

X_2 : *Assurance*

X_3 : *Responsibility*

X_4 : *Tangibles*

X_5 : *Emphaty*

X_6 : *Responsiveness*

ϵ : Standar error

⁸⁷Latan, *Analisis...*, h. 66

⁸⁸Latan, *Analisis...*, h. 84

4. Uji Hipotesis

a. Uji Pengaruh Simultan (F test)

Uji statistik F pada dasarnya menunjukkan apakah semua variabel bebas yang dimasukkan dalam model mempunyai pengaruh secara bersama-sama terhadap variabel terikat.⁸⁹ Jika nilai signifikansi yang dihasilkan uji F $P < 0.05$, maka dapat disimpulkan bahwa semua variabel independen secara simultan berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen. Cara lain untuk menguji signifikansi uji F adalah dengan membandingkan F statistik dengan F tabel. Jika F statistik $> F$ tabel, maka dapat disimpulkan bahwa semua variabel independen secara simultan berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen.⁹⁰

b. Koefisien Determinasi

Koefisien determinasi (R^2) pada intinya mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variasi variabel dependen. Nilai koefisien determinasi adalah antara nol dan satu. Nilai R^2 yang kecil berarti kemampuan variabel-variabel independen dalam menjelaskan variasi variabel dependen amat terbatas. Nilai yang mendekati satu berarti variabel-variabel independen memberikan hampir semua informasi yang dibutuhkan untuk memprediksi variasi variabel dependen. Akan tetapi jika menggunakan R^2 memiliki kelemahan yaitu bias terhadap jumlah variabel independen yang dimasukkan ke dalam model. Setiap tambahan satu variabel independen, maka R^2 pasti meningkat tidak peduli apakah variabel tersebut berpengaruh secara signifikan terhadap variabel dependen. Oleh karena itu banyak peneliti menganjurkan untuk menggunakan nilai *Adjusted* R^2 , pada saat mengevaluasi mana model regresi terbaik. Nilai *Adjusted* R^2 dapat naik atau turun apabila satu variabel independen ditambahkan ke dalam model.

⁸⁹Mudrajat Kuncoro, *Metode Riset Untuk Bisnis & Ekonomi*, ed. 4, Jakarta: PT Gelora Aksara Pratama, 2013 h. 245

⁹⁰Latan, *Analisis...*, h. 81

Adjusted R² dapat bernilai negatif, walaupun yang dikehendaki harus bernilai positif. Menurut Gujarati (2003) dalam Al Ghazali (2011) jika dalam uji empiris terdapat nilai *Adjusted R²* negatif, maka *Adjusted R²* dianggap bernilai nol. Secara matematis jika nilai $R^2 = 1$.⁹¹

c. Uji Signifikansi Individual (Uji Statistik t)

Uji t pada dasarnya bertujuan untuk mengetahui secara individual pengaruh satu variabel independen terhadap variabel dependen. Jika nilai signifikansi yang dihasilkan uji t $P < 0,05$ maka dapat disimpulkan bahwa secara parsial variabel independen berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen. Cara lain untuk menguji signifikansi uji t adalah dengan membandingkan t statistik dengan t tabel. Jika t statistik $>$ t tabel, maka dapat disimpulkan bahwa secara parsial variabel independen berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen.⁹²

⁹¹Ghozali, *Aplikasi...*, h. 87

⁹²Latan, *Analisis...*, h. 81

BAB IV

ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN

A. Penyajian Data

1. Sejarah BRI Syariah

Berawal dari akuisisi PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero), Tbk., terhadap Bank Jasa Arta pada 19 Desember 2007 dan setelah mendapatkan izin dari Bank Indonesia pada 16 Oktober 2008 melalui suratnya No.10/67/KEP.GBI/DpG/2008, maka pada tanggal 17 November 2008 PT. Bank BRISyariah secara resmi beroperasi. Kemudian PT. Bank BRISyariah merubah kegiatan usaha yang semula beroperasi secara konvensional, kemudian diubah menjadi kegiatan perbankan berdasarkan prinsip syariah Islam.

Dua tahun lebih PT. Bank BRISyariah hadir mempersembahkan sebuah bank ritel modern terkemuka dengan layanan finansial sesuai kebutuhan nasabah dengan jangkauan termudah untuk kehidupan lebih bermakna. Melayani nasabah dengan pelayanan prima (*service excellence*) dan menawarkan beragam produk yang sesuai harapan nasabah dengan prinsip syariah.

Gambar 4.1

Logo BRI Syariah



Sumber: www.brisyariah.co.id

Kehadiran PT. Bank BRISyariah di tengah-tengah industri perbankan nasional dipertegas oleh makna pendar cahaya yang mengikuti

logo perusahaan. Logo ini menggambarkan keinginan dan tuntutan masyarakat terhadap sebuah bank modern sekelas PT. Bank BRISyariah yang mampu melayani masyarakat dalam kehidupan modern. Kombinasi warna yang digunakan merupakan turunan dari warna biru dan putih sebagai benang merah dengan brand PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero), Tbk.,

Aktivitas PT. Bank BRISyariah semakin kokoh setelah pada 19 Desember 2008 ditandatangani akta pemisahan Unit Usaha Syariah PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero), Tbk., untuk melebur ke dalam PT. Bank BRISyariah (proses *spin off*-) yang berlaku efektif pada tanggal 1 Januari 2009. Penandatanganan dilakukan oleh Bapak Sofyan Basir selaku Direktur Utama PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero), Tbk., dan Bapak Ventje Rahardjo selaku Direktur Utama PT. Bank BRI Syariah.

Saat ini PT. Bank BRISyariah menjadi bank syariah ketiga terbesar berdasarkan aset. PT. Bank BRISyariah tumbuh dengan pesat baik dari sisi aset, jumlah pembiayaan dan perolehan dana pihak ketiga. Dengan berfokus pada segmen menengah bawah, PT. Bank BRISyariah menargetkan menjadi bank ritel modern terkemuka dengan berbagai ragam produk dan layanan perbankan.

Sesuai dengan visinya, saat ini PT. Bank BRISyariah merintis sinergi dengan PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero), Tbk., dengan memanfaatkan jaringan kerja PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero), Tbk., sebagai Kantor Layanan Syariah dalam mengembangkan bisnis yang berfokus kepada kegiatan penghimpunan dana masyarakat dan kegiatan konsumen berdasarkan prinsip Syariah.⁹³

2. Visi, Misi dan Nilai Budaya Kerja BRI Syariah KCP Majapahit

Visi

Menjadi bank ritel modern terkemuka dengan ragam layanan finansial sesuai kebutuhan nasabah dengan jangkauan termudah untuk kehidupan lebih bermakna.

⁹³ www.brisyariah.co.id, diakses 19 April 2018.

Misi :

- a. Memahami keragaman individu dan mengakomodasi beragam kebutuhan finansial nasabah.
- b. Menyediakan produk dan layanan yang mengedepankan etika sesuai dengan prinsip-prinsip syariah.
- c. Menyediakan akses ternyaman melalui berbagai sarana kapan pun dan dimana pun.
- d. Memungkinkan setiap individu untuk meningkatkan kualitas hidup dan menghadirkan ketentraman pikiran

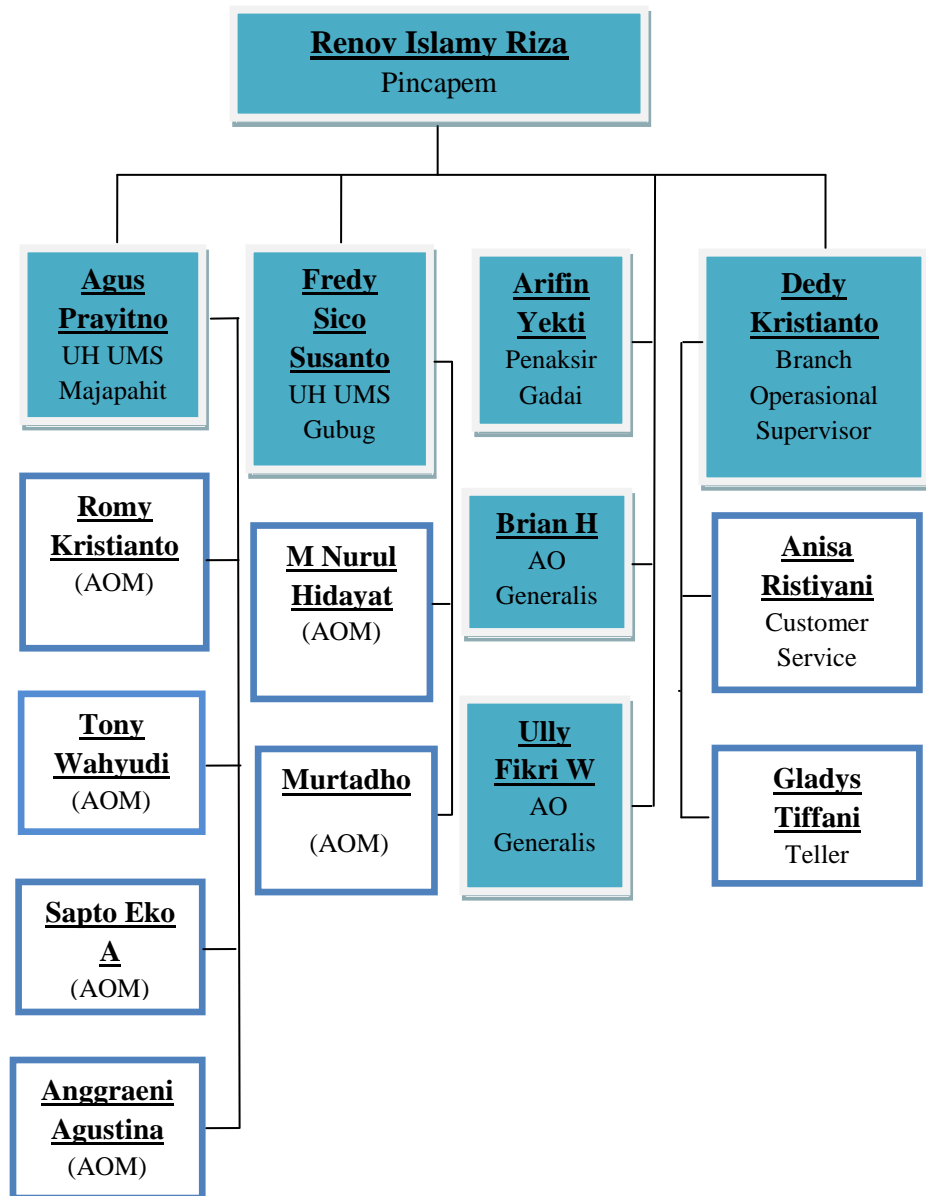
Nilai-Nilai Budaya Kerja : PASTI OKE

- a. Profesional : Kesungguhan dalam melakukan tugas
- b. Antusias : Semangat pada setiap aktivitas kerja
- c. Penghargaan Terhadap SDM : Menempatkan dan menghargai karyawan
- d. Tawakkal : Optimisme yang diawali dengan doa
- e. Integritas : Kesesuaian antara kata dan perbuatan
- f. BerOrientasi Bisnis : Tanggap terhadap perubahan dan peluang
- g. KEpuasan Pelanggan : Kesadaran bertujuan memuaskan pelanggan

3. Alamat dan Struktur Organisasi BRI Syariah KCP Majapahit

Nama Bank	: BRI Syariah KCP Majapahit Semarang
Alamat	: Jl. Brigjend Sudiarto No.234 Semarang 50198
Telp	: (024) 76747793
Fax	: (024) 671 8771
Website	: www.brisyariah.co.id

Gambar. 4.2
Struktur Organisasi
BRI Syariah KCP Majapahit Semarang



Security :

Suprapto

Agus

Office Boy : Suyadi

4. Job Description

a. Pimpinan Cabang Pembantu

- 1) Melakukan ekspansi pembiayaan
- 2) Meningkatkan jumlah dana simpanan
- 3) Meningkatkan kualitas aktiva Produktif (menurunkan NPF)
- 4) Meningkatkan *Fee Based Income*
- 5) Menjaga kepuasan pelanggan eksternal
- 6) Meningkatkan jumlah nasabah pembiayaan
- 7) Meningkatkan jumlah nasabah dana simpanan
- 8) Meningkatkan kualitas kegiatan operasional dan layanan
- 9) Membangun budaya kepatuhan
- 10) Memastikan penerapan ketentuan pada setiap aktivitas operasional dan bisnis
- 11) Meminimalkan pelanggaran dalam bisnis proses serta memastikan tindak lanjut hasil temuan audit
- 12) Menyelesaikan uang muka sesuai dengan batas waktu yang telah ditetapkan
- 13) Meningkatkan budaya disiplin

b. Branch Operation Supervisor

- 1) Membina dan melatih *Teller* dan *Customer Service* agar dapat melaksanakan tugasnya dengan baik dan benar.
- 2) Bertanggung jawab terhadap kebersihan lingkungan kerja terutama halaman, banking hall dan area kerja *Teller*, *Customer Service* dan area *front office* lainnya, seperti tempat duduk nasabah, tempat aplikasi dan brosur.
- 3) Mengelola operasional *Teller* dan *Customer Service* kantor cabang.
 - Otorisasi Transaksi sesuai limit kewenangan
 - Verifikasi Dokumen Transaksi Nasabah
 - *Proffsheet* Kantor Cabang Pembantu/Kantor Cabang

- 4) Melakukan koordinasi internal dan eksternal perusahaan khususnya yang terkait dengan operasional *front office* Kantor Cabang.
- 5) Membentuk *team work* yang solid dan komunikasi yang efektif di operasional *front office* kantor cabang serta pengembangan karier dan pelatihan yang dibutuhkan oleh karyawan *front office* di kantor cabang.
- 6) Menindaklanjuti penyelesaian temuan audit di Kantor Kas/Kantor Cabang Pembantu/Kantor Cabang.
- 7) Melakukan verifikasi dan kelengkapan Dokumen Pembiayaan mikro untuk unit kerja Mikro Sentralisasi.
- 8) Mengikuti *Tes Product Knowledge*

c. *Customer Service*

- 1) Melayani nasabah memberikan informasi produk dan layanan serta pembukaan, penatausahaan dan penutupan rekening berupa transaksi yang dilakukan sesuai dengan SLA dan kewenangan yang diberikan melaksanakan transaksi operasional sesuai dengan kewenangannya, berdasarkan instruksi nasabah berpedoman pada kebijakan/prosedur/mekanisme yang telah ditetapkan.
- 2) Sebagai petugas yang menerima dan menangani keluhan nasabah serta melakukan koordinasi dengan pihak-pihak terkait untuk pelaksanaannya.
- 3) Melaksanakan penginputan data nasabah secara benar, lengkap dan akurat.
- 4) Memperhatikan dan menjaga kebersihan lingkungan kerja terutama tempat kerja, tempat tunggu nasabah, tempat brosur dan *area banking hall*.
- 5) Menyimpan dokumen dan mengelola peralatan kerja dengan baik dan rapi.
- 6) Memahami produk dan layanan yang diberikan terkait dengan operasional layanan CS. Input data LTKT.

- 7) Melaksanakan dan bertanggung jawab kepada supervisor dan berkoordinasi secara proaktif dengan karyawan lainnya dalam rangka implementasi kebijakan dan aturan yang berlaku untuk setiap layanan operasi *front office* di KC/KCP/KK
- 8) Aktif menawarkan/memasarkan produk/layanan BRISyariah lainnya sesuai kebutuhan nasabah
- 9) Sebagai bagian dari Tim Operasi yang harus dapat bekerjasama dan mengikuti pelatihan dalam mewujudkan *team work* yang solid dan komunikasi yang efektif di Operasional KC/KCP/KK
- 10) Pedoman Standarisasi Layanan BRISyariah.

d. Teller

- 1) Melakukan tambahan kas agar kelancaran pelayanan kepada nasabah dapat berjalan dengan baik dan memuaskan
- 2) Melaksanakan Transaksi setoran, penarikan dan pemindah bukuan dari nasabah baik rupiah maupun valas memastikan kebenaran transaksi dan keaslian uang yang diterima.
- 3) Melakukan pengecekan keabsahan/verifikasi bukti transaksi yang diterima guna memastikan kebenaran dan keamanan transaksi.
- 4) Mengelola dan menyetorkan fisik kas kepada *Supervisor* baik selama jam pelayanan kas maupun akhir hari agar keamanan kas dapat terjaga. Pelaporan Asuransi *On Line*.
- 5) Melakukan pergeseran kas antar *teller* yang memerlukan demi kelancaran pelayanan.
- 6) Membayarkan biaya-biaya rutang, realisasi pembiayaan, dan transaksi lainnya, yang kuitansinya telah disahkan oleh pejabat yang berwenang guna kelancaran operasional Kanca.
- 7) Menerima dan meneliti keabsahan tanda setoran dan warkat kliring penyerahan dari nasabah/CS guna memastikan kebenaran dan keamanan transaksi.
- 8) Melaksanakan pengisian kas ATM saat *replenish* ATM

- 9) Ikut menawarkan/memasarkan produk/layanan BRISyariah lainnya sesuai kebutuhan nasabah.
- 10) Sebagai bagian dari Tim Operasi yang dapat bekerjasama dan mengikuti pelatihan dalam mewujudkan *team work* yang solid dan komunikasi yang efektif di Operasional KC/KCP/KK.
- 11) Pelayanan sesuai dengan standarisasi BRISyariah.

e. Penaksir Emas

- 1) Melayani nasabah pembiayaan gadai dengan melakukan tak-sasi emas sesuai ketentuan yang berlaku dan profesional
- 2) Melakukan verifikasi pengisian data nasabah dalam Aplikasi Gadai Syariah (AGS) dengan kartu identitas yang masih berlaku
- 3) Memastikan keakuratan dan keaslian barang jaminan hasil tak-sasi emas sesuai ketentuan dan kewenangan limit yang berlaku
- 4) Menginput data ke sistem SYIAR dan mengadministrasikannya serta menerbitkan Sertifikat Gadai Syariah (SGS) serta mengadministrasikannya.
- 5) Bertanggung jawab sebagai komite pembiayaan gadai dan pembiayaan lainnya yang beragun emas
- 6) Bertanggung jawab terhadap penetapan kualitas agunan emas sesuai ketentuan limit BWPP yang berlaku
- 7) Bertanggung jawab atas keamanan dan keutuhan barang jaminan yang telah ditaksirnya sebelum diserahkan ke pejabat operasi unit kerja untuk disimpan
- 8) Memastikan seluruh alat kerja berfungsi dengan baik, secara berkala melakukan penggantian air uji atau pemeliharaan airuji agar taksiran tetap berfungsi dengan baik dan akurat.
- 9) Proses akhir hari: menyimpan dan mengadministrasi salinan SGS, menghitung dan mencocokkan Struk SGS pencairan dan pelunasan, membuat berita acara penyerahan, dan memasukkan barang jaminan ke kantong jaminan dan melakukan penyegelan.

f. UH (*Unit Head*)

- 1) Memonitoring dalam proses pencairan maupun penagihan semua *Account Officer Mikro* dibawahnya.
- 2) Melakukan evaluasi terhadap *Account Officer Mikro* dalam proses pencairan maupun penagihan.
- 3) Membuat Laporan *Hot Prospek* untuk dilaporkan kepada Kantor Cabang
- 4) Wajib melakukan *briefing* sore hari dan pagi hari.
- 5) Berhak menegur *Account Officer Mikro* dibawahnya apabila target kurang dari 80%.
- 6) Berhak memberikan Surat Peringatan kepada *Account Officer Mikro* dibawahnya apabila dalam 3 bulan berturut-turut tidak ada pencairan sama sekali.

g. AO (*Account Officer*)

- 1) Melakukan Ekspansi Pembiayaan
- 2) Meningkatkan jumlah dana simpanan
- 3) Mencapai target laba
- 4) Meningkatkan kualitas aktiva produktif (menurunkan NPF)
- 5) Menjaga kepuasan pelanggan eksternal
- 6) Meningkatkan jumlah nasabah pembiayaan komersial, SME, *Linkage*, Konsumer
- 7) Meningkatkan jumlah nasabah simpanan dana
- 8) Kecepatan proses pelayanan pembiayaan kepada nasabah
- 9) Meminimalkan pelanggaran dalam bisnis proses serta memastikan tindak lanjut Hasil Temuan Audit
- 10) Pemenuhan kelengkapan *Covenant*
- 11) Meningkatkan budaya disiplin
- 12) Meningkatkan keterampilan/pengetahuan

h. AOM (*Account Officer Mikro*)

- 1) Melakukan ekspansi pembiayaan mikro
- 2) Meningkatkan *Yield* pembiayaan

- 3) Pemenuhan dokumen serta dokumen yang belum dipenuhi (TBO)
- 4) Menjaga kepuasan pelanggan eksternal
- 5) Meningkatkan jumlah nasabah pembiayaan mikro
- 6) Meningkatkan jumlah nasabah dana simpanan
- 7) Meningkatkan kecepatan proses pelayanan pembiayaan kepada nasabah
- 8) Menjaga *repayment rate*
- 9) Meningkatkan kualitas aktiva produktif(menurunkan NPF)
- 10) Meningkatkan jumlah dana simpanan
- 11) Meningkatkan keterampilan pengetahuan
- 12) Meminimalkan pelanggaran dalam bisnis proses serta memasikan tindak lanjut hasil temuan audit
- 13) Pemenuhan kelengkapan covenant
- 14) Meningkatkan budaya disiplin

5. Produk BRI Syariah

a. *Funding* (Pendanaan)

1) Tabungan Faedah BRISyariah iB

Produk simpanan dari BRISyariah untuk nasabah perorangan yang menginginkan kemudahan transaksi keuangan sehari-hari menggunakan akad *Wadi'ah yad dhamanah* dengan fasilitas fasilitas/keunggulan beragam FAEDAH (Fasilitas Serba Mudah) .

2) Tabungan Haji iB Syariah

Produk simpanan dari BRISyariah yang menggunakan akad Bagi Hasil sesuai prinsip syariah Khusus bagi calon Haji yang bertujuan untuk memenuhi kebutuhan Biaya Perjalanan Ibadah Haji (BPIH) menggunakan akad *Mudharabah Muthlaqah*.

3) Tabungan Impian iB Syariah

Produk simpanan berjangka dari BRISyariah untuk nasabah perorangan yang dirancang untuk mewujudkan impian nasabahnya (kurban, pendidikan, liburan, belanja) dengan terencana memakai

mekanisme autodebet setoran rutin bulanan menggunakan akad *Mudharabah Muthlaqah*.

4) Giro BRI Syariah iB

Giro BRI Syariah iB merupakan simpanan investasi dana nasabah pada BRISyariah dengan menggunakan akad *Mudharabah Mutlaqah* yang penarikannya dapat dilakukan sesuai kesepakatan dengan menggunakan cek, bilyet giro, sarana perintah pembayaran lainnya, atau dengan pemindahbukuan.

5) Deposito BRISyariah iB

Deposito BRISyariah iB merupakan produk simpanan berjangka menggunakan Akad Bagi Hasil sesuai prinsip syariah bagi nasabah perorangan maupun perusahaan yang memberikan keuntungan optimal menggunakan akad *Mudharabah Muthlaqah*.

b. *Financing (Pembiayaan)*

- 1) KPR Faedah
- 2) KKB BRISyariah iB
- 3) Qardh Beragun Emas BRI Syariah iB (Gadai)
- 4) Pembiayaan Mikro BRISyariah
- 5) Pembiayaan Umrah BRISyariah iB
- 6) KMF Purna BRISyariah iB
- 7) KMF BRI Syariah iB
- 8) Pembiayaan SME 200-500 BRIS iB
 - a) SME 200-500 BRIS iB
 - b) SME 200-500 BRIS iB

6. Layanan BRI Syariah

a) *SMS Banking*

SMS BRIS (*SMSBanking* BRIS) adalah fasilitas layanan perbankan bagi Nasabah Tabungan BRIS yang memudahkan nasabah untuk melakukan isi ulang pulsa, bayar tagihan, transfer sampai pembayaran Zakat, Infaq, Shodaqah dengan mudah dan fleksibel. Transaksi perbankan dapat dilakukan kapan dan dimana saja, tidak

tergantung dengan jam operasional Bank dan dapat diakses 24 jam. Tidak dikenakan biaya transaksi layanan (hanya dikenakan tarif SMS dari operator).

b) *Internet Banking*

Internet Banking BRISyariah (*Internet Banking* BRIS) adalah fasilitas layanan transaksi perbankan melalui jaringan internet yang dapat diakses selama 24 jam, kapan dan dimanapun Nasabah berada menggunakan *Personal Computer, Laptop, Notebook* atau *smartphone*. *Internet Banking* BRIS akan memberikan nasabah kemudahan, kepraktisan, keamanan serta kenyamanan dalam melakukan transaksi secara online. Dengan layanan *Internet Banking*, transaksi dapat dilakukan dimana saja dan kapan saja, selama terdapat koneksi jaringan internet.

c) *Mobile Banking*

MobileBRIS adalah layanan yang memungkinkan Nasabah memperoleh informasi perbankan dan melakukan komunikasi serta transaksi perbankan melalui perangkat yang bersifat *mobile* seperti telepon seluler/*handphone* menggunakan media menu pada aplikasi *mobileBRIS* dengan menggunakan media jaringan internet pada *handphone* yang dikombinasikan dengan media *Short Message Service* (SMS) secara aman dan mudah.

d) *Cash Management System*

Salah satu produk unggulan BRISyariah, dalam rangka mengusung visinya sebagai bank ritel modern terkemuka, adalah *Cash Management* BRISyariah iB (CMS). Produk yang disegmentasikan bagi nasabah korporat ini memberikan solusi terbaik dalam rangka pengelolaan keuangan dan monitoring arus kas korporat. Didukung dengan teknologi mutakhir, sistem pengamanan yang maksimal, serta pelayanan yang prima, CMS BRISyariah iB diharapkan mampu memberikan solusi terbaik bagi nasabah segmen korporat.

CMS BRISyariah iB sebagai layanan elektronik yang menyajikan layanan berupa transaksi finansial, antara lain transfer antar rekening BRISyariah atau ke rekening bank lain, *electronic payroll systems*, pembayaran tagihan hingga sistem laporan pembayaran dan non finansial (informasi saldo, laporan historis transaksi, dan download sebagai media penyajian laporan keuangan).

B. Deskripsi Data Penelitian dan Karakteristik Responden

1. Deskripsi Data Penelitian

Data penelitian dikumpulkan dengan cara membagikan kuesioner secara langsung kepada responden yang ditemui di BRI Syariah KCP Majapahit. Kuesioner tersebut diberikan kepada responden yang merupakan nasabah tabungan Faedah BRI Syariah KCP Majapahit. Adapun teknik yang digunakan untuk menentukan sampel adalah *judgmental sampling* yang digunakan dengan menentukan kriteria khusus terhadap sampel, dalam penelitian ini kriteria khusus yang digunakan yaitu mengambil nasabah tabungan Faedah yang sudah menjadi nasabah minimal 1 tahun sebanyak 100 sampel. Survey dengan kuesioner dilakukan mulai tanggal 5 April s/d 27 April 2018 di bank BRI Syariah KCP Majapahit. Pengolahan data dilakukan menggunakan alat analisis SPSS versi 16.

2. Karakteristik Responden

Dari data menjelaskan mengenai identitas nasabah tabungan Faedah BRI Syariah KCP Majapahit yang menjadi responden penelitian. Karakteristik ini meliputi jenis kelamin, usia, status, pendidikan, pekerjaan, penghasilan, sumber info, lama nasabah dan tujuan pembukaan rekening responden nasabah tabungan Faedah BRI Syariah KCP Majapahit. Berikut deskripsi responden nasabah tabungan Faedah BRI Syariah KCP Majapahit.

a. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Adapun data mengenai jenis kelamin responden nasabah tabungan Faedah BRI Syariah KCP Majapahit adalah sebagai berikut:

Tabel 4.1

Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Jenis Kelamin	Jumlah	Persen
Laki-laki	46	46%
Perempuan	54	54%
Total	100	100%

Sumber: Data primer diolah, 2018

Berdasarkan keterangan pada tabel 4.1 di atas, maka dapat diketahui bahwa jenis kelamin nasabah tabungan Faedah BRI Syariah KCP Majapahit yang diambil sebagai responden adalah laki-laki sebanyak 46 anggota dan perempuan sebanyak 54 anggota. Hal ini menunjukkan bahwa sebagian besar dari nasabah tabungan Faedah BRI Syariah KCP Majapahit yang diambil sebagai responden adalah perempuan.

b. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia

Adapun data mengenai usia responden nasabah tabungan Faedah BRI Syariah KCP Majapahit adalah sebagai berikut:

Tabel 4.2

Karakteristik Responden Berdasarkan Usia

Usia	Jumlah	Persen
< 20 Tahun	1	1%
20-29 Tahun	45	45%
30-39 Tahun	33	33%
40-49 Tahun	15	15%
> 50 Tahun	6	6%
Total	100	100%

Sumber: Data primer diolah, 2018

Berdasarkan keterangan pada tabel 4.2 di atas dapat dijelaskan bahwa sebagian besar usia nasabah tabungan Faedah BRI Syariah

KCP Majapahit yang diambil sebagai responden memberikan informasi bahwa responden berusia 20-29 tahun sebanyak 45 nasabah, responden berusia 30-39 tahun sebanyak 33 nasabah, responden berusia 40-49 tahun sebanyak 15 nasabah, responden berusia >50 tahun sebanyak 6 nasabah dan responden berusia <20 tahun sebanyak 1 nasabah.

c. Karakteristik Responden Berdasarkan Status

Adapun data mengenai status pernikahan responden nasabah tabungan Faedah BRI Syariah KCP Majapahit adalah sebagai berikut:

Tabel 4.3

Karakteristik Responden Berdasarkan Status

Status	Jumlah	Persen
Menikah	63	63%
Belum Menikah	37	37%
Total	100	100%

Sumber: Data primer diolah, 2018

Berdasarkan keterangan pada tabel 4.3 di atas dapat dijelaskan bahwa sebagian besar status pernikahan nasabah tabungan Faedah BRI Syariah KCP Majapahit yang diambil sebagai responden yang menunjukkan bahwa mayoritas responden adalah sudah menikah, yaitu sebanyak 63 nasabah, sedangkan sisanya belum menikah sebanyak 37 nasabah. Hal ini menunjukkan bahwa sebagian besar dari nasabah tabungan Faedah BRI Syariah KCP Majapahit yang diambil sebagai responden adalah sudah menikah.

d. Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan

Adapun data mengenai pendidikan responden nasabah tabungan faedah BRI Syariah KCP Majapahit adalah sebagai berikut:

Tabel 4.4

Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan

Pendidikan	Jumlah	Persen
SMP/MTS	5	5 %
SMA/MA/SMK	45	45%
Diploma	13	13%
Sarjana	37	37%
Total	100	100%

Sumber: Data primer diolah, 2018

Berdasarkan keterangan pada tabel 4.4 di atas dapat dijelaskan bahwa sebagian besar pendidikan nasabah tabungan faedah BRI Syariah KCP Majapahit yang diambil sebagai responden memberikan informasi bahwa responden dengan pendidikan SMA/MA/SMK sebanyak 45 nasabah, responden dengan pendidikan Sarjana sebanyak 37 nasabah, responden dengan pendidikan Diploma sebanyak 13 nasabah dan responden dengan pendidikan SMP/MTS sebanyak 5 nasabah.

e. **Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan**

Adapun data mengenai pekerjaan responden nasabah tabungan faedah BRI Syariah KCP Majapahit adalah sebagai berikut:

Tabel 4.5

Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan

Pekerjaan	Jumlah	Persen
PNS	8	8%
Pegawai Swasta	40	40%
Pengusaha/Wiraswasta	25	25%
Petani	5	5%
Lain-Lain	22	22%
Total	100	100%

Sumber: Data primer diolah, 2018

Berdasarkan keterangan pada tabel 4.5 di atas dapat dijelaskan bahwa sebagian besar pekerjaan nasabah tabungan Faedah BRI

Syariah KCP Majapahit yang diambil sebagai responden memberikan informasi bahwa responden dengan pekerjaan Pegawai Swasta sebanyak 40 nasabah, responden dengan pekerjaan Pengusaha/Wiraswasta sebanyak 25 nasabah, responden dengan pekerjaan PNS sebanyak 8 nasabah, responden dengan pekerjaan Petani sebanyak 5 nasabah, dan pekerjaan lainnya sebanyak 22 nasabah.

f. Karakteristik Responden Berdasarkan Penghasilan

Adapun data mengenai penghasilan responden nasabah tabungan faedah BRI Syariah KCP Majapahit adalah sebagai berikut:

Tabel 4.6

Karakteristik Responden Berdasarkan Penghasilan

Penghasilan	Jumlah	Persen
< Rp. 1.000.000	19	19%
Rp. 1.000.001 - Rp. 2.000.000	24	24%
Rp. 2.000.001 - Rp. 3.000.000	27	27%
Rp. 3.000.001 - Rp. 4.000.000	8	8%
Rp. 4.000.001 - Rp. 5.000.000	6	6%
> Rp. 5000.000	16	16%
TOTAL	100	100%

Sumber: Data primer diolah, 2018

Berdasarkan keterangan pada tabel 4.6 di atas dapat dijelaskan bahwa sebagian besar penghasilan nasabah tabungan Faedah BRI Syariah KCP Majapahit yang diambil sebagai responden memberikan informasi bahwa responden dengan penghasilan Rp. 2.000.001 - Rp. 3.000.000 sebanyak 27 nasabah, responden dengan penghasilan Rp. 1.000.001 - Rp. 2.000.000 sebanyak 24 nasabah, responden dengan penghasilan < Rp. 1.000.000 sebanyak 19 nasabah, responden dengan penghasilan > Rp. 5000.000 sebanyak 16 nasabah, responden dengan penghasilan Rp. 3.000.001 - Rp. 4.000.000 sebanyak 8 nasabah dan

responden dengan penghasilan Rp. 4.000.001 - Rp. 5.000.000 sebanyak 8 nasabah.

g. Karakteristik Responden Berdasarkan Sumber Info

Adapun data mengenai sumber info nasabah mengetahui BRI Syariah oleh responden nasabah tabungan faedah BRI Syariah KCP Majapahit adalah sebagai berikut:

Tabel 4.7

Karakteristik Responden Berdasarkan Sumber Info

Sumber Info	Jumlah	Persen
Keluarga/Teman	59	59%
Surat Kabar/Majalah	4	4%
Televisi/Internet	14	14%
Pamflet/Brosur	15	15%
Lain-lain	8	8%
Total	100	100%

Sumber: Data primer diolah, 2018

Berdasarkan keterangan pada tabel 4.7 di atas dapat dijelaskan bahwa sebagian besar sumber info nasabah tabungan Faedah BRI Syariah KCP Majapahit yang diambil sebagai responden memberikan informasi bahwa melalui keluarga/teman sebanyak 59 nasabah, responden dengan sumber info melalui pamflet/brosur sebanyak 15 nasabah, responden dengan sumber info melalui televisi/internet sebanyak 14 nasabah, responden dengan sumber info melalui surat kabar/majalah sebanyak 4 nasabah, dan dari sumber info lainnya sebanyak 8 nasabah.

h. Karakteristik Responden Berdasarkan Lama Nasabah

Adapun data mengenai lama menjadi nasabah BRI Syariah oleh responden nasabah tabungan faedah BRI Syariah KCP Majapahit adalah sebagai berikut:

Tabel 4.8

Karakteristik Responden Berdasarkan Lama Nasabah

Lama Nasabah	Jumlah	Persen
1 - 2 Tahun	65	65%
3 - 4 Tahun	14	14%
> 5 Tahun	21	21%
Total	100	100%

Sumber: Data primer diolah, 2018

Berdasarkan keterangan pada tabel 4.8 di atas dapat dijelaskan bahwa sebagian besar lama menjadi nasabah tabungan Faedah BRI Syariah KCP Majapahit yang diambil sebagai responden memberikan informasi bahwa lama menjadi nasabah selama 1-2 tahun sebanyak 65 nasabah, lama menjadi nasabah selama >5 tahun sebanyak 21 nasabah, dan lama menjadi nasabah selama 3-4 Tahun sebanyak 14 nasabah.

i. Karakteristik Responden Berdasarkan Tujuan Pembukaan Rekening

Adapun data mengenai tujuan pembukaaan rekening responden nasabah tabungan faedah BRI Syariah KCP Majapahit adalah sebagai berikut:

Tabel 4.9

Karakteristik Responden Berdasarkan Lama Nasabah

Pendidikan	Jumlah	Persen
Benar-Benar Menyimpan Dana	86	86%
Mempermudah Pembayaran Angsuran	13	13%
Mempermudah Pembayaran Listrik, Telepon, Dll	1	1%
Total	100	100%

Sumber: Data primer diolah, 2018

Berdasarkan keterangan pada tabel 4.9 di atas dapat dijelaskan bahwa sebagian besar tujuan nasabah membuka rekening tabungan Faedah BRI Syariah KCP Majapahit yang diambil sebagai responden memberikan informasi bahwa tujuan nasabah membuka rekening dengan tujuan benar-benar menyimpan dana sebanyak 86 nasabah, tujuan nasabah membuka rekening dengan tujuan mempermudah

pembayaran angsuran sebanyak 13 nasabah dan tujuan nasabah membuka rekening dengan tujuan mempermudah pembayaran listrik, telepon dll sebanyak 1 nasabah.

3. Deskripsi Variabel Data Penelitian

Dalam penelitian ini Kualitas Pelayanan Perbankan Syariah diukur menggunakan model CARTER yaitu *Compliance*, *Assurance*, *Reliability*, *Tangibles*, *Emphaty* dan *Responsiveness* sebagai variabel bebas (independen) dan Kepuasan Nasabah sebagai variabel terikat (dependen). Data variabel-variabel tersebut diperoleh dari hasil angket yang telah disebar di BRI Syariah KCP Majapahit Semarang, untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada tabel 4.10 berikut ini:

Tabel 4.10
Hasil Skor Kuesioner

Variabel	Item pernyataan	SS %	S %	N %	TS %	STS %
<i>Compliance</i> (X1)	Pernyataan 1	48	51	1	0	0
	Pernyataan 2	36	54	10	0	0
	Pernyataan 3	30	52	18	0	0
	Pernyataan 4	23	57	20	0	0
<i>Assurance</i> (X2)	Pernyataan 1	43	36	21	0	0
	Pernyataan 2	42	55	3	0	0
	Pernyataan 3	51	42	7	0	0
	Pernyataan 4	51	41	8	0	0
<i>Reliability</i> (X3)	Pernyataan 1	40	45	15	0	0
	Pernyataan 2	30	37	33	3	0
	Pernyataan 3	43	46	11	0	0
	Pernyataan 4	23	50	16	0	0
<i>Tangibles</i> (X4)	Pernyataan 1	28	47	22	3	0
	Pernyataan 2	18	61	21	0	0

	Pernyataan 3	43	53	4	0	0
	Pernyataan 4	20	57	14	9	0
<i>Emphaty</i> X5	Pernyataan 1	48	42	10	0	0
	Pernyataan 2	25	54	21	2	0
	Pernyataan 3	37	52	11	0	0
	Pernyataan 4	37	54	9	0	0
<i>Responsiveness</i> X6	Pernyataan 1	33	53	12	2	0
	Pernyataan 2	35	54	10	1	0
	Pernyataan 3	30	52	17	1	0
	Pernyataan 4	21	52	27	0	0
Kepuasan Nasabah (Y)	Pernyataan 1	33	32	35	0	0
	Pernyataan 2	22	61	17	0	0
	Pernyataan 3	34	44	22	0	0
	Pernyataan 4	36	55	9	0	0

Sumber: Data primer diolah, 2018

a. *Compliance* (Kepatuhan)

Data pada tabel 4.10 di atas menunjukkan untuk variabel *compliance* (kepatuhan) yang diwakili oleh 4 item pernyataan. Pernyataan 1, 48% responden menyatakan sangat setuju bahwa bank menerapkan prinsip tolong menolong, 51% menyatakan setuju dan 1% menyatakan netral. Pernyataan 2, 36% menyatakan sangat setuju bahwa produk tabungan faedah bebas dari pungutan biaya (*riba*), 54% menyatakan setuju dan 10% menyatakan netral. Pernyataan 3, 30% menyatakan sangat setuju bahwa produk tabungan faedah bebas dari hal-hal yang tidak jelas dan meragukan (*gharar*), 52% menyatakan setuju dan 18% menyatakan netral. Pernyataan 4, 23% menyatakan sangat setuju bahwa produk tabungan faedah bebas dari kegiatan spekulasi/dugaan yang tidak berdasarkan pada kenyataan, untung-untungan (*maysir*), 57% menyatakan setuju dan 20% menyatakan netral.

b. Assurance (Jaminan)

Data pada tabel 4.10 di atas menunjukkan untuk variabel *assurance* (jaminan) yang diwakili oleh 4 item pernyataan. Pernyataan 1, 43% menyatakan sangat setuju bahwa karyawan memiliki pengetahuan tentang produk-produk, 36% menyatakan setuju dan 21% menyatakan netral. Pernyataan 2, 42% menyatakan sangat setuju bahwa karyawan bersikap ramah dan sopan 55% menyatakan setuju dan 3% menyatakan netral. Pernyataan 3, 51% menyatakan sangat setuju bahwa bank menjamin keamanan dana nasabah, 42% menyatakan setuju dan 7% menyatakan netral. Pernyataan 4, 51% menyatakan sangat setuju bahwa bank menjamin kerahasiaan data nasabah 41% menyatakan setuju dan 8% menyatakan netral.

c. Reliability (Keandalan)

Data pada tabel 4.10 di atas menunjukkan untuk variabel *reliability*(keandalan) yang diwakili oleh 4 item pernyataan. Pernyataan 1, 40% menyatakan sangat setuju bahwa bank menyediakan produk dan layanan yang luas, 45% menyatakan setuju dan 15% menyatakan netral. Pernyataan 2, 30% menyatakan sangat setuju bahwa karyawan melayani nasabah sesuai dengan yang dijanjikan, 37% menyatakan setuju dan 33% menyatakan netral. Pernyataan 3, 43% menyatakan sangat setuju bahwa *customer service* memberikan informasi dengan jelas, 46% menyatakan setuju dan 11% menyatakan netral. Pernyataan 4, 23% menyatakan sangat setuju bahwa *teller* mampu melakukan transaksi secara akurat, 50% menyatakan setuju dan 16% menyatakan netral.

d. Tangibles (Wujud Fisik)

Data pada tabel 4.10 di atas menunjukkan untuk variabel *tangibles* (wujud fisik) yang diwakili oleh 4 item pernyataan. Pernyataan 1, 28% menyatakan sangat setuju bahwa lokasi bank strategis atau mudah dijangkau, 47% menyatakan setuju dan 22% menyatakan netral. Pernyataan 2, 18% menyatakan sangat setuju

bahwa tampilan kantor menarik, 61% menyatakan setuju dan 21% menyatakan netral. Pernyataan 3, 43% menyatakan sangat setuju bahwa penampilan karyawan rapi dan menarik, 53% menyatakan setuju dan 4% menyatakan netral. Pernyataan 4, 20% menyatakan sangat setuju bahwa bank menyediakan tempat parkir yang luas, 57% menyatakan setuju dan 14% menyatakan netral.

e. *Emphaty (Kepedulian)*

Data pada tabel 4.10 di atas menunjukkan untuk variabel *Emphaty*(kepedulian) yang diwakili oleh 4 item pernyataan. Pernyataan 1, 48% menyatakan sangat setuju bahwa karyawan memberikan pelayanan tanpa membedakan status ekonomi, 42% menyatakan setuju dan 10% menyatakan netral. Pernyataan 2, 25% menyatakan sangat setuju bahwa karyawan selalu melayani nasabah dengan penuh rasa kekeluargaan, 54% menyatakan setuju dan 9% menyatakan netral. Pernyataan 3, 37% menyatakan sangat setuju bahwa nasabah diperhatikan dengan baik oleh karyawan bank, 52% menyatakan setuju dan 11% menyatakan netral. Pernyataan 4, 37% menyatakan sangat setuju bahwa karyawan dapat menjadi penasehat dalam setiap keluhan nasabah terkait pelayanan, 54% menyatakan setuju dan 9% menyatakan netral.

f. *Responsiveness (Daya tanggap)*

Data pada tabel 4.10 di atas menunjukkan untuk variabel *Responsiveness* (Daya tanggap) yang diwakili oleh 4 item pernyataan. Pernyataan 1, 33% menyatakan sangat setuju bahwa karyawan tanggap dan selalu dalam posisi siap untuk melayani nasabah, 53% menyatakan setuju, 12% menyatakan netral dan 2% menyatakan tidak setuju. Pernyataan 2, 35% menyatakan sangat setuju bahwa bank selalu buka tepat pada waktunya 54% menyatakan setuju, 10% menyatakan netral dan 1% menyatakan tidak setuju. Pernyataan 3, 30% menyatakan sangat setuju bahwa karyawan cepat dalam menanggapi permintaan nasabah, 52% menyatakan setuju, 17% menyatakan netral dan 1%

menyatakan tidak setuju. Pernyataan 4, 21% menyatakan sangat setuju bahwa telepon kantor BRI Syariah KCP Majapahit mudah dihubungi, 52% menyatakan setuju dan 27% menyatakan netral.

g. Kepuasan Nasabah

Data pada tabel 4.10 di atas menunjukkan untuk variabel kepuasan nasabah yang diwakili oleh 4 item pernyataan. Pernyataan 1, 33% menyatakan sangat setuju bahwa merasa puas dengan sistem syariah yang dijalankan BRI Syariah KCP Majapahit, 32% menyatakan setuju dan 35% menyatakan netral. Pernyataan 2, 22% menyatakan sangat setuju bahwa merasa puas menggunakan produk tabungan Faedah BRI Syariah KCP Majapahit 61% menyatakan setuju dan 17 menyatakan netral. Pernyataan 3, 34% menyatakan sangat setuju bahwa merasa puas dengan fasilitas yang disediakan BRI Syariah KCP Majapahit, 44% menyatakan setuju dan 22% menyatakan netral. Pernyataan 4, 36% menyatakan sangat setuju bahwa saya merasa puas dengan kemudahan dan keamanan dalam setiap transaksi di BRI Syariah KCP Majapahit, 55% menyatakan setuju dan 9% menyatakan netral.

C. Analisis Data dan Interpretasi Data

1. Uji Validitas dan Reliabilitas

a. Uji Validitas

Validitas adalah bukti bahwa instrumen, teknik atau proses yang digunakan untuk mengukur sebuah konsep benar-benar mengukur konsep yang dimaksudkan. Uji validitas bertujuan untuk mengukur valid tidaknya suatu item pertanyaan. Instrumen yang valid berarti alat ukur yang digunakan untuk mendapatkan data (mengukur) itu valid. Valid berarti instrumen tersebut dapat digunakan untuk mengukur apa yang hendak diukur.

Uji Validitas sebaiknya dilakukan pada setiap butir pertanyaan di uji validitasnya. Hasil r hitung kita bandingkan dengan r tabel di mana $df=n-2$ dengan sig 5%. Jika $r \text{ tabel} < r \text{ hitung}$ maka valid. Jadi

besarnya $df=100-2 = 98$ dengan signifikansi 0,05 maka didapat nilai r-tabel sebesar 0,165. Dengan kriteria pengujian dengan taraf signifikan 0,05 adalah sebagai berikut:

- 1) Jika $r\text{-hitung} \geq r\text{-tabel}$ (dengan sig. 0,05), maka instrumen atau item-item pertanyaan berkorelasi signifikan terhadap skor total (dinyatakan valid).
- 2) Jika $r\text{-hitung} < r\text{-tabel}$ (dengan sig. 0,05), maka instrumen atau item-item pertanyaan tidak berkorelasi signifikan terhadap skor total (dinyatakan tidak valid).

Didapat dari kuesioner sebanyak 100 responden nasabah tabungan Faedah BRI Syariah KCP Majapahit. Hasil olah data uji validitas menggunakan aplikasi SPSS 16.00 adalah sebagai berikut:

Tabel 4.11
Hasil Uji Validitas

Variabel	Pernyataan	r-hitung	r-tabel	Keterangan
<i>Compliance</i>	<i>Compliance 1</i>	0,722	0,165	Valid
	<i>Compliance 2</i>	0,821	0,165	Valid
	<i>Compliance 3</i>	0,816	0,165	Valid
	<i>Compliance 4</i>	0,795	0,165	Valid
<i>Assurance</i>	<i>Assurance 1</i>	0,709	0,165	Valid
	<i>Assurance 2</i>	0,645	0,165	Valid
	<i>Assurance 3</i>	0,731	0,165	Valid
	<i>Assurance 4</i>	0,744	0,165	Valid
<i>Reliability</i>	<i>Reliability 1</i>	0,718	0,165	Valid
	<i>Reliability 2</i>	0,832	0,165	Valid
	<i>Reliability 3</i>	0,729	0,165	Valid
	<i>Reliability 4</i>	0,747	0,165	Valid
<i>Tangibles</i>	<i>Tangibles 1</i>	0,684	0,165	Valid
	<i>Tangibles 2</i>	0,765	0,165	Valid
	<i>Tangibles 3</i>	0,642	0,165	Valid
	<i>Tangibles 4</i>	0,758	0,165	Valid
<i>Emphaty</i>	<i>Emphaty 1</i>	0,750	0,165	Valid

	<i>Emphaty 2</i>	0,781	0,165	Valid
	<i>Emphaty 3</i>	0,815	0,165	Valid
	<i>Emphaty 4</i>	0,683	0,165	Valid
<i>Responsive-ness</i>	<i>Responsiveness 1</i>	0,706	0,165	Valid
	<i>Responsiveness 2</i>	0,674	0,165	Valid
	<i>Responsiveness 3</i>	0,714	0,165	Valid
	<i>Responsiveness 4</i>	0,749	0,165	Valid
Kepuasan	Kepuasan 1	0,759	0,165	Valid
	Kepuasan 2	0,743	0,165	Valid
	Kepuasan 3	0,731	0,165	Valid
	Kepuasan 4	0,727	0,165	Valid

Sumber: Data primer diolah, 2018

Dari tabel 4.11 di atas dapat dilihat bahwa dari variabel *compliance, assurance, reliability, tangibles, empathy, responsiveness* dan kepuasan. Nilai r-hitung lebih besar dari nilai r-tabel sehingga pada taraf signifikansi 0,05 dapat disimpulkan bahwa semua item pertanyaan adalah valid.

b. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas menunjukkan akurasi, ketepatan dan konsistensi kuesioner dalam mengukur variabel. Suatu kuesioner dikatakan reliabel atau handal jika jawaban seseorang terhadap pertanyaan adalah konsisten atau indikator-indikator konstruk yang telah melalui pengujian validitas, dan menguji reliabilitas yaitu dengan menggunakan uji statistik *Cronbach Alpha*. Suatu konstruk atau variabel dinyatakan reliabel jika menghasilkan nilai *Cronbach Alpha* > 0.70, walaupun nilai 0.60 - 0.70 masih dapat diterima.

Tabel 4.12

Hasil Uji Reliabilitas

Variabel	Cronbach's Alpha	N of Items	Keterangan
<i>Compliance</i>	0,797	4	Reliabel
<i>Assurance</i>	0,660	4	Reliabel

<i>Reliability</i>	0,753	4	Reliabel
<i>Tangibles</i>	0,666	4	Reliabel
<i>Emphaty</i>	0,753	4	Reliabel
<i>Responsiveness</i>	0,674	4	Reliabel
Kepuasan	0,717	4	Reliabel

Sumber: Data primer diolah, 2018

Dari tabel 4.12 di atas nilai *cronbach alpha* masing-masing variabel *compliance*, *assurance*, *reliability*, *tangibles*, *emphaty* dan *responsiveness* lebih besar dari 0,60, maka dapat disimpulkan bahwa dari 4 butir pernyataan masing-masing variabel adalah reliabel untuk mengukur pengaruh kepuasan nasabah tabungan Faedah BRI Syariah KCP Majapahit.

2. Uji Asumsi Klasik

Uji asumsi klasik sangat diperlukan sebelum melakukan analisis regresi. Uji asumsi klasik yang digunakan dalam penelitian ini adalah uji uji multikolinearitas dan uji heteroskedastisitas.

a. Uji Multikolonieritas

Uji multikolonieritas bertujuan untuk menguji apakah model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel bebas (independen). Model regresi yang baik seharusnya tidak terjadi korelasi diantara variabel independen. Model regresi yang baik tidak terjadi korelasi diantara variabel independen. Berdasarkan kriteria pengujian:

H_0 diterima apabila nilai *tolerance* $< 0,1$ dan nilai VIF > 10

H_a diterima apabila nilai *tolerance* $> 0,1$ dan nilai VIF < 10

Tabel 4.13
Uji Multikolonieritas

Model	Coefficients ^a						
	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1 (Constant)	-4.111	1.631		-2.521	.013		
Compliance	.182	.080	.173	2.280	.025	.649	1.540
Assurance	.195	.078	.171	2.505	.014	.797	1.254
Reliability	.139	.072	.144	1.941	.055	.673	1.486
Tangibles	.178	.072	.172	2.493	.014	.778	1.285
Emphaty	.260	.084	.247	3.110	.002	.590	1.695
Responsiveness	.269	.083	.255	3.263	.002	.608	1.645

a. Dependent Variable: Customer Satisfaction

Sumber: Data Primer diolah, 2018

Dari tabel 4.14 hasil pengujian multikolonieritas diketahui nilai *tolerance* lebih besar dari 0,1 yang berarti variabel independen (*Compliance*, *Assurance*, *Reliability*, *Tangibles*, *Emphaty* dan *Responsiveness*) tidak terjadi multikolonieritas antar variabel independen. Hasil perhitungan VIF untuk variabel independen (*Compliance*, *Assurance*, *Reliability*, *Tangibles*, *Emphaty* dan *Responsiveness*) lebih kecil dari 10. Jadi dapat disimpulkan tidak ada multikolonieritas antar variabel independen dalam regresi.

b. Uji Heteroskedastisitas

Uji Heteroskedastisitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan varian. Dalam penelitian ini untuk mendeteksi problem heteroskedastisitas pada model regresi yaitu dengan melakukan uji glejser, yaitu dengan mentransformasi nilai residual menjadi obsolut residual dan meregresnya dengan variabel independen dalam model. Jika diperoleh nilai signifikansi untuk

variabel independen $> 0,05$ maka dapat disimpulkan bahwa tidak terdapat problem heteroskedastisitas.

Tabel 4.14
Uji Heteroskedastisitas

Coefficients ^a					
Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	.314	.941		.334	.739
Compliance	.068	.046	.181	1.466	.146
Assurance	-.035	.045	-.088	-.788	.433
Reliability	-.006	.041	-.018	-.149	.882
Tangibles	-.064	.041	-.175	-1.556	.123
Emphaty	.059	.048	.158	1.224	.224
Responsiveness	.017	.048	.045	.357	.722

a. Dependent Variable: Glejser

Sumber: Data Primer diolah, 2018

Dari tabel 4.16 hasil uji glejser diperoleh nilai signifikansi untuk semua variabel $> 0,05$. Oleh karena nilai signifikansi di atas 0,05 maka dapat disimpulkan bahwa data memenuhi asumsi klasik heteroskedastisitas.

3. Analisis Regresi Linier Berganda

Analisis regresi linier berganda digunakan untuk menentukan persamaan regresi yang terbentuk dalam penelitian ini maka dapat diketahui dengan melihat hasil uji statistik di bawah ini:

Tabel 4.15
Hasil Uji Regresi Linier Berganda
Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	-4.111	1.631		-2.521	.013
Compliance	.182	.080	.173	2.280	.025
Assurance	.195	.078	.171	2.505	.014
Reliability	.139	.072	.144	1.941	.055
Tangibles	.178	.072	.172	2.493	.014
Emphaty	.260	.084	.247	3.110	.002
Responsiveness	.269	.083	.255	3.263	.002

a. Dependent Variable: Customer Satisfaction

Sumber: Data Primer diolah, 2018

Berdasarkan pada tabel 4.17 diatas maka persamaan regresi yang terbentuk adalah :

$$Y = - 4.111 + 0.182X_1 + 0.195X_2 + 0.139X_3 + 0.178X_4 + 0.260X_5 + 0.269X_6$$

Dari persamaan diatas, dapat dijelaskan sebagai berikut :

- a. Nilai Konstan sebesar -4.111. Artinya jika variabel *compliance*, *assurance*, *reliability*, *tangibles*, *emphaty* dan *responsiveness* tidak dimasukkan dalam penelitian, maka tingkat kepuasan nasabah menurun sebesar -4.111%. Hal ini dikarenakan ada pengaruh dari variabel lain selain *compliance*, *assurance*, *reliability*, *tangibles*, *emphaty* dan *responsiveness*.

- b. Koefisien regresi pada variabel *compliance* (X_1) sebesar 0.182 adalah positif. Hal ini menunjukkan semakin baik *compliance* (kepatuhan) terhadap prinsip syariah yang diterapkan oleh BRI Syariah KCP Majapahit, maka kepuasan nasabah akan semakin meningkat. Artinya, jika variabel *compliance* naik 1 satuan maka kepuasan nasabah akan naik sebesar 0,182 dengan asumsi variabel yang lainya konstan.
- c. Koefisien regresi pada variabel *assurance* (X_2) sebesar 0.195 adalah positif. Hal ini menunjukkan semakin baik *assurance* (jaminan) yang diberikan oleh BRI Syariah KCP Majapahit, maka kepuasan nasabah akan semakin meningkat. Artinya, jika variabel *assurance* naik 1 satuan maka kepuasan nasabah akan naik sebesar 0,195 dengan asumsi variabel yang lainya konstan.
- d. Koefisien regresi pada variabel *reliability* (X_3) sebesar 0.139 adalah positif. Hal ini menunjukkan semakin baik *reliability* (keandalan) yang dimiliki oleh BRI Syariah KCP Majapahit, maka kepuasan nasabah akan semakin meningkat. Artinya, jika variabel *reliability* naik 1 satuan maka kepuasan nasabah akan naik sebesar 0,139 dengan asumsi variabel yang lainya konstan.
- e. Koefisien regresi pada variabel *tangibles* (X_4) sebesar 0,178 adalah positif. Hal ini menunjukkan semakin baik *tangibles* (wujud fisik) yang dimiliki oleh BRI Syariah KCP Majapahit, maka kepuasan nasabah akan semakin meningkat. Artinya, jika variabel *tangibles* naik 1 satuan maka kepuasan nasabah akan naik sebesar 0,178 dengan asumsi variabel yang lainya konstan.
- f. Koefisien regresi pada variabel *emphaty* (X_5) sebesar 0,260 adalah positif. Hal ini menunjukkan semakin baik *emphaty* (kepedulian) yang diberikan oleh BRI Syariah KCP Majapahit, maka kepuasan nasabah akan semakin meningkat. Artinya, jika variabel *emphaty* naik 1 satuan maka kepuasan nasabah akan naik sebesar 0,260 dengan asumsi variabel yang lainya konstan.

- g. Koefisien regresi pada variabel *responsiveness* (X_6) sebesar 0,269 adalah positif. Hal ini menunjukkan semakin baik tingkat *responsiveness* (daya tanggap) pada BRI Syariah KCP Majapahit, maka kepuasan nasabah akan semakin meningkat. Artinya, jika variabel *responsiveness* naik 1 satuan maka kepuasan nasabah akan naik sebesar 0,269 dengan asumsi variabel yang lainnya konstan.

4. Uji Hipotesis

a. Uji Pengaruh Simultan(Uji F)

Uji statistik F pada dasarnya menunjukkan apakah semua variabel bebas yang dimasukkan dalam model mempunyai pengaruh secara bersama-sama terhadap variabel terikat. Jika nilai signifikansi yang dihasilkan uji F $P < 0.05$, maka dapat disimpulkan bahwa semua variabel independen secara simultan berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen. Cara lain untuk menguji signifikansi uji F adalah dengan membandingkan F statistik dengan F tabel. Jika F statistik $> F$ tabel, maka dapat disimpulkan bahwa semua variabel independen secara simultan berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen.

Tabel 4.16

Hasil Pengaruh Simultan (Uji F)

ANOVA^b

Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	281.526	6	46.921	29.319	.000 ^a
	Residual	148.834	93	1.600		
	Total	430.360	99			

a. Predictors: (Constant), Responsiveness, Assurance, Tangibles, Compliance, Reliability, Emphaty

b. Dependent Variable: Customer Satisfaction

Sumber: Data Primer diolah, 2018

Berdasarkan hasil tabel 4.18 diatas dapat dilihat bahwa nilai F hitung lebih besar dari nilai F tabel ($29,319 > 2.198$) dengan tingkat signifikan di bawah $<0,05$ yaitu 0,000. Maka dapat disimpulkan bahwa variabel *compliance*, *assurance*, *reliability*, *tangibles*, *emphaty* dan *responsiveness* jika diuji secara serempak (simultan) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah tabungan Faedah BRI Syariah KCP Majapahit.

b. Koefisien Determinasi

Koefisien determinasi (R^2) pada intinya mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variasi variabel dependen. Nilai koefisien determinasi adalah antara nol dan satu. Nilai R^2 yang kecil berarti kemampuan variabel-variabel independen dalam menjelaskan variasi variabel dependen amat terbatas. Nilai yang mendekati satu berarti variabel-variabel independen memberikan hampir semua informasi yang dibutuhkan untuk memprediksi variasi variabel dependen. Akan tetapi jika menggunakan R^2 memiliki kelemahan yaitu bias terhadap jumlah variabel independen yang dimasukkan ke dalam model. Setiap tambahan satu variabel independen, maka R^2 pasti meningkat tidak peduli apakah variabel tersebut berpengaruh secara signifikan terhadap variabel dependen. Oleh karena itu banyak peneliti menganjurkan untuk menggunakan nilai *Adjusted R^2* , pada saat mengevaluasi mana model regresi terbaik. Nilai *Adjusted R^2* dapat naik atau turun apabila satu variabel independen ditambahkan ke dalam model. Hasil koefisien determinasi dapat dilihat pada tabel di bawah ini:

Tabel 4.17
Hasil Koefisien Determinasi (R^2)

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.809 ^a	.654	.632	1.26505

A. Predictors: (Constant), Responsiveness, Assurance, Tangibles, Compliance, Reliability, Emphaty

B. Dependent Variable: Customer Satisfaction

Sumber: Data Primer diolah, 2018

Hasil analisis data pada variabel kepuasan nasabah terlihat bahwa nilai *Adjusted R*² = 0.632 == 63,2%. Hal ini menunjukkan bahwa variabel independen yaitu *compliance*, *assurance*, *reliability*, *tangibles*, *emphaty* dan *responsiveness* mampu menjelaskan variabel dependen yaitu kepuasan nasabah sebesar 63,2%, sisanya 36,8% dijelaskan oleh variabel lain yang tidak ada atau tidak diperhitungkan dalam analisis penelitian.

c. Uji Signifikansi Individual (Uji Statistik t)

Uji t pada dasarnya bertujuan untuk mengetahui secara individual pengaruh satu variabel independen terhadap variabel dependen. Dalam penelitian ini yaitu untuk mengetahui secara individual pengaruh variabel independen (*compliance*, *assurance*, *reliability*, *tangibles*, *emphaty* dan *responsiveness*) secara parsial mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap variabel dependen (kepuasan nasabah). Diketahui bahwa t tabel untuk $df = n - k$ yaitu $df = 100 - 6 = 94$ dengan signifikansi 5% adalah 1.661.

Adapun hasil uji t pada SPSS 16.00 adalah sebagai berikut:

Tabel 4.18
Hasil Uji Parsial (Uji t)

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	-4.111	1.631		-2.521	.013
	Compliance	.182	.080	.173	2.280	.025
	Assurance	.195	.078	.171	2.505	.014
	Reliability	.139	.072	.144	1.941	.055
	Tangibles	.178	.072	.172	2.493	.014
	Emphaty	.260	.084	.247	3.110	.002
	Responsiveness	.269	.083	.255	3.263	.002

a. Dependent Variable: Customer Satisfaction

Sumber: Data Primer diolah, 2018

Berdasarkan tabel 4.20 diatas maka hasil analisis data pada uji t adalah:

- a. Hipotesis 1 : *Compliance* (kepatuhan) berpengaruh positif terhadap kepuasan nasabah tabungan Faedah BRI Syariah KCP Majapahit
Dari tabel tersebut, diketahui bahwa nilai t hitung dari *compliance* adalah 2,280 sedangkan nilai tabel adalah 1.661 dengan nilai sig $0,025 < 0,05$. Hal ini menunjukkan bahwa t hitung lebih besar dari pada t tabel dan dinyatakan signifikan, maka hipotesis yang diajukan diterima. Artinya, yang menyatakan bahwa terdapat

pengaruh positif antara variabel *compliance* (X_1) terhadap variabel kepuasan nasabah (Y).

- b. Hipotesis 2 : *Assurance* (kepatuhan) berpengaruh positif terhadap kepuasan nasabah tabungan Faedah BRI Syariah KCP Majapahit.
Dari tabel tersebut, diketahui bahwa nilai t hitung dari *assurance* adalah 2,505 sedangkan nilai tabel adalah 1.661 dengan nilai sig $0,014 < 0,05$. Hal ini menunjukkan bahwa t hitung lebih besar dari pada t tabel dan dinyatakan signifikan, maka hipotesis yang diajukan diterima. Artinya, terdapat pengaruh positif antara variabel *assurance* (X_2) terhadap variabel kepuasan nasabah (Y).
- c. Hipotesis 3 : *Reliability* (kehandalan) berpengaruh positif terhadap kepuasan nasabah tabungan Faedah BRI Syariah KCP Majapahit
Dari tabel tersebut, diketahui bahwa nilai t hitung dari *reliability* adalah 1,941 sedangkan nilai tabel adalah 1.661 dengan nilai sig $0,055 < 0,05$. Hal ini menunjukkan bahwa t hitung lebih besar dari pada t tabel dan nilai sig lebih besar dari 0,05 yang berarti tidak berpengaruh secara signifikan. Dari keterangan tersebut maka hipotesis yang diajukan ditolak. Artinya, terdapat tidak terdapat pengaruh signifikan antara variabel *reliability* (X_3) terhadap variabel kepuasan nasabah (Y).
- d. Hipotesis 4 berbunyi : *Tangibles* (wujud fisik) berpengaruh positif terhadap kepuasan nasabah tabungan Faedah BRI Syariah KCP Majapahit
Dari tabel tersebut, diketahui bahwa nilai t hitung dari *tangibles* adalah 2,493 sedangkan nilai tabel adalah 1.661 dengan nilai sig $0,014 < 0,05$. Hal ini menunjukkan bahwa t hitung lebih besar dari pada t tabel dan dinyatakan signifikan, maka hipotesis yang diajukan diterima. Artinya, terdapat pengaruh positif antara variabel *tangibles* (X_4) terhadap variabel kepuasan nasabah (Y).
- e. Hipotesis 5 : *Emphaty* (kepedulian) berpengaruh positif terhadap kepuasan nasabah tabungan Faedah BRI Syariah KCP Majapahit

Dari tabel tersebut, diketahui bahwa nilai t hitung dari *emphaty* adalah 3.110 sedangkan nilai tabel adalah 1.661 dengan nilai $\text{sig } 0,002 < 0,05$. Hal ini menunjukkan bahwa t hitung lebih besar dari pada t tabel dan dinyatakan signifikan, maka hipotesis yang diajukan diterima. Artinya, terdapat pengaruh positif antara variabel *emphaty* (X_5) terhadap variabel kepuasan nasabah (Y).

- f. Hipotesis 6 : *Responsiveness* (Daya Tanggap) berpengaruh positif terhadap kepuasan nasabah tabungan Faedah BRI Syariah KCP Majapahit

Dari tabel tersebut, diketahui bahwa nilai t hitung dari *responsiveness* adalah 3,263 sedangkan nilai tabel adalah 1.661 dengan nilai $\text{sig } 0,002 < 0,05$. Hal ini menunjukkan bahwa t hitung lebih besar dari pada t tabel dan dinyatakan signifikan, maka hipotesis yang diajukan diterima. Artinya, terdapat pengaruh positif antara variabel *responsiveness* (X_6) terhadap variabel kepuasan nasabah (Y).

D. Pembahasan

Pengaruh masing-masing variabel independen (*compliance*, *assurance*, *reliability*, *tangibles*, *emphaty* dan *responsiveness*) dan variabel dependen (kepuasan nasabah) dapat dijelaskan sebagai berikut :

1. Pengaruh *Compliance* Terhadap Kepuasan Nasabah

Variabel *compliance* berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan nasabah tabungan Faedah BRI Syariah KCP Majapahit. Hal ini tidak sejalan dengan H_0 , yang menyatakan bahwa tidak ada pengaruh antara *compliance* dengan kepuasan nasabah. Dengan demikian H_0 ditolak dan menerima H_1 , yang menyatakan bahwa terdapat pengaruh positif antara *compliance* dengan kepuasan nasabah tabungan Faedah di BRI Syariah KCP Majapahit. *Compliance* sangat penting karena merupakan suatu kemampuan untuk memenuhi hukum Islam dan beroperasi di bawah prinsip-prinsip perbankan dan ekonomi Islam, dengan menerapkan prinsip

ini maka nasabah akan menilai positif kualitas pelayanan yang diberikan. Artinya, Semakin baik penerapan *compliance* (kepatuhan) yang diterapkan bank maka semakin tinggi pengaruhnya terhadap tingkat kepuasan nasabah tabungan Faedah BRI Syariah KCP Majapahit.

Adanya pengaruh *compliance* terhadap kepuasan nasabah tabungan Faedah BRI Syariah KCP Majapahit, hal ini dapat dibuktikan berdasarkan jawaban responden yang mayoritas menjawab setuju terhadap indikator *compliance* yang menyatakan BRI Syariah menerapkan prinsip syariah di dalam produk tabungan faedah, yang berarti bank menerapkan prinsip tolong menolong, produk tabungan faedah bebas dari pungutan biaya, bebas dari hal-hal yang tidak jelas dan meragukan(*gharar*) dan bebas dari kegiatan spekulasi/dugaan yang tidak berdasarkan pada kenyataan, untung-untungan(*maysir*).

Hasil penelitian ini sesuai dengan penelitian terkait “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah” yang dilakukan oleh Hasan (2006), Fuad Bayu Irawan (2014), Sri Laksmi Pardanawati (2014) dan Verdian Aissa Lintang (2015) yang menyatakan bahwa variabel *compliance* berpengaruh positif terhadap kepuasan nasabah.

2. Pengaruh Assurance Terhadap Kepuasan Nasabah

Variabel *assurance* (X_2) berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan nasabah tabungan Faedah BRI Syariah KCP Majapahit. Hal ini tidak sejalan dengan H_0 , yang menyatakan bahwa tidak ada pengaruh antara *assurance* dengan kepuasan nasabah. Dengan demikian H_0 ditolak dan menerima H_2 , yang menyatakan bahwa terdapat pengaruh positif antara *assurance* dengan kepuasan nasabah di BRI Syariah KCP Majapahit. *Assurance* sangat penting karena terkait dengan pengetahuan dan kesopanan dari karyawan dan kemampuan untuk menyampaikan kepercayaan dan keyakinan. Dengan adanya jaminan bahwa nasabah akan dilayani dengan baik oleh bank, nasabah akan merasa aman. Sehingga akan menumbuhkan kepercayaan nasabah terhadap bank dan menilai positif kualitas pelayanan yang diberikan. Artinya, Semakin baik

penerapan *assurance* (jaminan) yang diterapkan bank maka semakin tinggi pengaruhnya terhadap tingkat kepuasan nasabah tabungan Faedah BRI Syariah KCP Majapahit.

Adanya pengaruh *assurance* terhadap kepuasan nasabah tabungan Faedah BRI Syariah KCP Majapahit, hal ini dapat dibuktikan berdasarkan jawaban responden yang mayoritas menjawab sangat setuju terhadap indikator *assurance* yang menyatakan karyawan memiliki pengetahuan tentang produk-produk, karyawan bersikap ramah dan sopan, bank menjamin keamanan dana nasabah dan menjamin kerahasiaan data nasabah.

Hasil penelitian ini sesuai dengan penelitian terkait “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah” yang dilakukan oleh Hasan (2006), Christiana Okky Augusta Lovenia (2012), Sri Laksmi Pardanawati (2014), Ambardi Juniawan (2014) dan Tri Hari Koestanto (2014) yang menyatakan bahwa variabel *assurance* (jaminan) berpengaruh positif terhadap kepuasan nasabah.

3. Pengaruh *Reliability* Terhadap Kepuasan Nasabah

Variabel *reliability* (X_3) tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah tabungan Faedah BRI Syariah KCP Majapahit. Hal ini sejalan dengan H_0 , yang menyatakan bahwa tidak ada pengaruh antara *reliability* dengan kepuasan nasabah. Dengan demikian H_0 diterima dan menolak H_3 , yang menyatakan bahwa terdapat pengaruh positif antara *reliability* dengan kepuasan nasabah tabungan Faedah BRI Syariah KCP Majapahit. Pengaruh yang tidak signifikan pada variabel *reliability* ini terjadi karena responden adalah nasabah tabungan faedah yang kebanyakan memang hanya melakukan transaksi penyetoran dan pengambilan uang saja, dan nasabah tabungan faedah umumnya jarang melakukan janji khusus dengan pihak bank, dan bisa jadi karena ada nasabah yang merasa karyawan dalam memberikan informasi kurang jelas. Sehingga kepuasan mereka tidak signifikan yang dipengaruhi oleh menyediakan produk dan layanan yang luas, karyawan melayani nasabah

sesuai dengan yang dijanjikan, *customer service* memberikan informasi dengan jelas dan *teller* mampu melakukan transaksi secara akurat

Hasil penelitian ini sesuai dengan penelitian terkait “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah” yang dilakukan oleh Hasan (2006), Fuad Bayu Irawan (2013) dan Verdian Aissa Lintang (2015) yang menyatakan bahwa pada penelitiannya variabel *reliability* (keandalan) tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah.

4. Pengaruh *Tangibles* Terhadap Kepuasan Nasabah

Variabel *tangibles* (X_4) berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan nasabah tabungan Faedah BRI Syariah KCP Majapahit. Hal ini tidak sejalan dengan H_0 , yang menyatakan bahwa tidak ada pengaruh antara *tangibles* dengan kepuasan nasabah. Dengan demikian H_0 ditolak dan menerima H_4 , yang menyatakan bahwa terdapat pengaruh positif antara *tangibles* dengan kepuasan nasabah tabungan Faedah BRI Syariah KCP Majapahit. *Tangibles* sangat penting karena merupakan kemunculan fasilitas fisik, peralatan, pegawai, dan bahan komunikasi. Dengan bank memunculkan fasilitas fisik yang baik maka akan memberikan nilai positif kualitas pelayanan. Artinya, semakin baik penerapan *tangibles* (wujud fisik) maka semakin tinggi pengaruhnya terhadap tingkat kepuasan nasabah.

Adanya pengaruh *tangibles* terhadap kepuasan nasabah tabungan Faedah BRI Syariah KCP Majapahit, hal ini dapat di buktikan berdasarkan jawaban responden yang mayoritas menjawab setuju terhadap indikator *tangibles* yang menyatakan lokasi bank strategis atau mudah dijangkau, tampilan kantor menarik, penampilan karyawan rapi dan menarik dan bank menyediakan tempat parkir yang luas.

Hasil penelitian ini sesuai dengan penelitian terkait “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah” yang dilakukan oleh Hasan (2006), Christiana Okky Augusta Lovenia (2012), Sri Laksmi Pardanawati (2014), Ambardi Juniawan (2014) dan Verdian Aissa Lintang

(2015) yang menyatakan bahwa variabel *tangibles* (wujud fisik) berpengaruh positif terhadap kepuasan nasabah.

5. Pengaruh *Emphaty* terhadap Kepuasan Nasabah

Variabel *emphaty* (X_5) berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan nasabah tabungan Faedah BRI Syariah KCP Majapahit. Hal ini tidak sejalan dengan H_0 , yang menyatakan bahwa tidak ada pengaruh antara *emphaty* dengan kepuasan nasabah. Dengan demikian H_0 ditolak dan menerima H_5 , yang menyatakan bahwa terdapat pengaruh positif antara *emphaty* dengan kepuasan nasabah tabungan Faedah BRI Syariah KCP Majapahit. *Emphaty* sangat penting karena merupakan kemampuan memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada nasabah. Dengan karyawan memberikan perhatian yang ramah dan tulus kepada nasabah maka nasabah akan menilai positif kualitas pelayanan. Artinya, semakin baik penerapan *emphaty* (kepedulian) maka semakin tinggi pengaruhnya terhadap tingkat kepuasan nasabah.

Adanya pengaruh *emphaty* terhadap kepuasan nasabah tabungan Faedah BRI Syariah KCP Majapahit, hal ini dapat di buktikan berdasarkan jawaban responden yang mayoritas menjawab setuju terhadap indikator *emphaty* yang menyatakan karyawan memberikan pelayanan tanpa membedakan status ekonomi dan melayani dengan penuh rasa kekeluargaan, nasabah diperhatikan dengan baik oleh karyawan bank serta karyawan dapat menjadi penasehat dalam setiap keluhan nasabah terkait pelayanan.

Hasil penelitian ini sesuai dengan penelitian terkait “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah” yang dilakukan oleh Hasan (2006), Christiana Okky Augusta Lovenia (2012), Sri Laksmi Pardanawati (2014), Ambardi Juniawan (2014) dan Verdian Aissa Lintang (2015) yang menyatakan bahwa variabel *emphaty* (kepedulian) berpengaruh positif terhadap kepuasan nasabah.

6. Pengaruh *Responsiveness* terhadap Kepuasan Nasabah

Variabel *responsiveness* (X_6) berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan nasabah tabungan Faedah BRI Syariah KCP Majapahit. Hal ini tidak sejalan dengan H_0 , yang menyatakan bahwa tidak ada pengaruh antara *responsiveness* dengan kepuasan nasabah. Dengan demikian H_0 ditolak dan menerima H_6 , yang menyatakan bahwa terdapat pengaruh positif antara *responsiveness* dengan kepuasan nasabah tabungan Faedah BRI Syariah KCP Majapahit. *Responsiveness* sangat penting karena merupakan kemauan untuk membantu nasabah dan memberikan pelayanan yang cepat. Dengan karyawan memberikan pelayanan yang selalu dalam posisi siap dan tidak membiarkan nasabah lama menunggu maka nasabah akan menilai positif kualitas pelayanan. Artinya, semakin baik penerapan *responsiveness* (daya tanggap) maka semakin tinggi pengaruhnya terhadap tingkat kepuasan nasabah

Adanya pengaruh *responsiveness* terhadap kepuasan nasabah tabungan Faedah BRI Syariah KCP Majapahit, hal ini dapat di buktikan berdasarkan jawaban responden yang mayoritas menjawab setuju terhadap indikator *responsiveness* yang menyatakan karyawan tanggap dan selalu dalam posisi siap untuk melayani nasabah, bank selalu buka tepat pada waktunya, karyawan cepat dalam menanggapi permintaan nasabah dan telepon kantor BRI Syariah KCP Majapahit mudah dihubungi.

Hasil penelitian ini sesuai dengan penelitian terkait “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah” yang dilakukan oleh Hasan (2006), Christiana Okky Augusta Lovenia (2012), Sri Laksmi Pardanawati (2014) dan Verdian Aissa Lintang (2015) yang menyatakan bahwa variabel *responsiveness* (daya tanggap) berpengaruh positif terhadap kepuasan nasabah.

Berdasarkan hasil analisis data dan pengujian hipotesis yang telah dilakukan maka dapat disimpulkan hasil penelitian pada tabel 4.20 berikut ini:

Tabel 4.19
Ringkasan Hasil Penelitian

No.	Variabel	Hasil
1	<i>Compliance</i> (X1)	<i>Compliance</i> (kepatuhan) berpengaruh positif terhadap kepuasan nasabah tabungan Faedah BRI Syariah KCP Majapahit.
2	<i>Assurance</i> (X2)	<i>Assurance</i> (jaminan) berpengaruh positif terhadap kepuasan nasabah tabungan Faedah BRI Syariah KCP Majapahit.
3	<i>Reliability</i> (X3)	<i>Reliability</i> (keandalan) tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah tabungan Faedah BRI Syariah KCP Majapahit.
4	<i>Tangibles</i> (X4)	<i>Tangibles</i> (wujud fisik) berpengaruh positif terhadap kepuasan nasabah tabungan Faedah BRI Syariah KCP Majapahit.
5	<i>Emphaty</i> (X5)	<i>Emphaty</i> (kepedulian) berpengaruh positif terhadap kepuasan nasabah tabungan Faedah BRI Syariah KCP Majapahit.
6	<i>Responsiveness</i> (X6)	<i>Responsiveness</i> (daya tanggap) berpengaruh positif terhadap kepuasan nasabah tabungan Faedah BRI Syariah KCP Majapahit.

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis data dan pengujian hipotesis yang telah dilakukan dalam rangka pembahasan skripsi yang berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Perbankan Syariah Terhadap Kepuasan Nasabah Dengan Dimensi CARTER (Studi Kasus Pada Nasabah Tabungan Faedah BRI Syariah KCP Majapahit Semarang)” maka secara garis besar dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Variabel *Compliance* berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan nasabah tabungan Faedah BRI Syariah KCP Majapahit Semarang. Artinya, Semakin baik penerapan *compliance* (kepatuhan) yang diterapkan bank maka semakin tinggi pengaruhnya terhadap tingkat kepuasan nasabah tabungan Faedah BRI Syariah KCP Majapahit.
2. Variabel *Assurance* berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan nasabah tabungan Faedah BRI Syariah KCP Majapahit Semarang. Artinya, Semakin baik penerapan *assurance* (jaminan) yang diterapkan bank maka semakin tinggi pengaruhnya terhadap tingkat kepuasan nasabah tabungan Faedah BRI Syariah KCP Majapahit.
3. Variabel *Reliability* tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah tabungan Faedah BRI Syariah KCP Majapahit Semarang. Pengaruh yang tidak signifikan pada variabel *reliability* ini terjadi karena responden adalah nasabah tabungan faedah yang kebanyakan memang hanya melakukan transaksi penyetoran dan pengambilan uang saja, dan nasabah tabungan faedah umumnya jarang melakukan janji khusus dengan pihak bank, dan bisa jadi karena ada nasabah yang merasa karyawan dalam memberikan informasi kurang jelas.

4. Variabel *Tangibles* berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan nasabah tabungan Faedah BRI Syariah KCP Majapahit Semarang. Artinya, semakin baik penerapan *tangibles* (wujud fisik) maka semakin tinggi pengaruhnya terhadap tingkat kepuasan nasabah.
5. Variabel *Emphaty* berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan nasabah tabungan Faedah BRI Syariah KCP Majapahit Semarang. Artinya, semakin baik penerapan *emphaty* (kepedulian) maka semakin tinggi pengaruhnya terhadap tingkat kepuasan nasabah.
6. Variabel *Responsiveness* berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan nasabah tabungan Faedah BRI Syariah KCP Majapahit Semarang. Artinya, semakin baik penerapan *responsiveness* (daya tanggap) maka semakin tinggi pengaruhnya terhadap tingkat kepuasan nasabah.

B. Keterbatasan Penelitian

Penelitian ini telah diusahakan dan dilaksanakan sesuai dengan prosedur ilmiah, namun demikian masih memiliki keterbatasan yaitu:

1. Berdasarkan penelitian nilai $Adjusted R^2 = 0.632 == 63,2\%$. Hal ini menunjukkan bahwa variabel independen yaitu *compliance*, *assurance*, *reliability*, *tangibles*, *emphaty* dan *responsiveness* mampu menjelaskan variabel dependen yaitu kepuasan nasabah sebesar 63,2%, sisanya 36,8% dijelaskan oleh variabel lain yang tidak ada atau tidak diperhitungkan dalam analisis penelitian.
2. Kurangnya pemahaman dari responden terhadap pernyataan-pernyataan dalam kuesioner serta sikap kepedulian dan keseriusan dalam menjawab semua pernyataan yang ada. Terkadang jawaban yang diberikan oleh sampel tidak menunjukkan keadaan yang sebenarnya.

C. Saran

1. Bagi BRI Syariah KCP Majapahit Semarang, untuk lebih mengedepankan daya tanggap karyawan dalam melayani nasabah.
2. Bagi peneliti selanjutnya agar dapat menambah variabel-variabel lain yang mempengaruhi kepuasan nasabah, misalnya kualitas produk.

DAFTAR PUSTAKA

- Al Arif, M. Nur Rianto, *Dasar-Dasar Pemasaran Bank Syariah*, Bandung: Alfabeta, Cet. ke-2, 2012.
- Al Asqalani, Ibnu Hajar Al Imam Al Hafizh. *Fathul Baari* 29, Jakarta : Pustaka Azzam, 2008.
- Arifin, Zainul. *Dasar-Dasar Manajemen Bank Syariah*, Jakarta: Pustaka Alvabet, Cet. ke-4, 2006.
- Arikunto, Suharsimi. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*, Jakarta: Rineka Cipta, 2006.
- Basuki, Agus Tri dan Nano Prawoto. *Analisis Regresi Dalam Penelitian Ekonomi & Bisnis*, ed. 1, Jakarta: Rajawali pers, Cet. ke-1, 2016.
- Daryanto dan Ismanto Setyabudi. *Konsumen dan Pelayanan Prima*, Yogyakarta:Penerbit Gava Media, Cet.ke-1, 2014.
- El-Junusi, Rahman. *Membangun Mitra Antara Bank Syariah dan Nasabah dengan Pendekatan Customer Relationship Management*, UIN Walisongo, Semarang, 2012.
- Fikri, Sirhan dkk. “*Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Mahasiswa*”, Jurnal Bisnis dan Manajemen, Universitas Merdeka Malang, Vol. 3 No.1, 2016.
- Ghozali, Imam. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS*, Semarang: Badan penerbit Universitas Diponegoro, 2005.
- Hasan, “*Pengaruh Kualitas Jasa Bank Syariah Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank Muamalat Indonesia Cabang Semarang*”, Jurnal Fakultas Ekonomi, Vol. 1 No. 1, Universitas Wahid Hasyim Semarang, 2006.
- <http://jateng.tribunnews.com/2017/10/25/Industri-Perbankan-Syariah-Di-Jawa-Tengah-Tumbuh-582-Persen>, diakses 06 Desember 2017 Pukul 14:20

<http://www.ojk.go.id/Statistik-Perbankan-Syariah-Agustus-2017>” *Statistik Perbankan Syariah Agustus 2017*”, diakses 11 Desember 2017 Pukul 09:09

<https://www.brisyariah.co.id/> diakses 19 April 2018

<https://republika.co.id/berita/ekonomi/syariah-ekonomi/17/09/14/ow9sf3-bri-syariah-raih-penghargaan-indonesia-banking-award-2017> ,
diakses 27 Juli 2018

Hurriyati, Ratih. *Bauran Pemasaran dan Loyalitas Konsumen*, Bandung:Alfabeta, Cet.ke-4, 2015.

Irawan, Fuad Bayu. “*Kualitas Jasa Pada Bisnis Perbankan Syariah Berdasarkan Model CARTER Di Kabupaten Banyumas*”, Skripsi, Fakultas Syariah IAIN Purwokerto, 2013.

Ismail. *Perbankan Syariah*, Jakarta: Kencana, Cet. ke-1, 2011.

Jasfar, Farida. *Manajemen Jasa*, Jakarta: Ghalia Indonesia, Cet.ke-1, 2005.

Juniawan, Ambardi. “*Kualitas Pelayanan Islami dan Kepuasan Nasabah Pada Bank Umum Syariah Di Jakarta*”, *Jurnal Liquidity*, Vol. 3, No. 1, Jakarta, 2014.

Kasmir. *Etika Customer Service*, ed. 1, Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2005.

Kementrian Agama RI. *Syamil Quran Bukhara (tajwid dan terjemahan) Akmiyah*, Jakarta: Sygma Exa Grafika, 2010.

Koestanto, Tri Hari. “*Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Bank Jatim Cabang Klampis Surabaya*”, *Jurnal Ilmu & Riset Manajemen* Vol.3. No. 10, 2014.

Kotler, Philip dan Kevin Lane Keller, *Manajemen Pemasaran*, diterjemahkan oleh Benyamin Molan, Jilid. 1, ed. 12, Jakarta:Indeks, 2009 .

Kotler, Philip dan Kevin Lane Keller, *Manajemen Pemasaran*, ed. 13, Diterjemahkan Oleh Bob Sabran, Jakarta: Erlangga, 2008.

- Kuncoro, Mudrajad, *Metode Riset Untuk Bisnis & Ekonomi*, ed. 4, Jakarta: PT Gelora Aksara Pratama, 2013.
- Latan, Hengky dan Selva Temalagi. *Analisis Multivariate Teknik dan Aplikasi Menggunakan Program IBM SPSS 20.0*, Bandung: Penerbit Alfabeta, 2013.
- Lintang, Verdian Aissa. *Pengaruh Dimensi Kualitas Jasa Terhadap Kepuasan Nasabah Penabung (Studi Kasus pada Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Pembantu Banjarnegara)*, Skripsi Fakultas Syariah dan Hukum, UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta, 2015.
- Lovenia, Christiana Okky Augusta. *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Kasus Pada Nasabah Bank Jateng Cabang Utama Semarang)*, Skripsi Fakultas Ekonomika dan Bisnis, Universitas Diponegoro Semarang, 2012.
- Lupiyoadi, Rambat. *Manajemen Pemasaran Jasa*, ed. 3, Jakarta: Salemba Empat, 2014.
- Othman, Abdul Qawi dan Lynn Owen. "Adopting And Measuring Customer Service Quaity In Islamic Banks: A Case Study N Kuwait Finance House", *International Journal Of Islamic Service*, Vol.3 No.1, 2001.
- Pardanawati, Sri Laksmi. "Analisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah PT. BPR Syariah Dana Mulia Surakarta", Tesis, Universitas Muhammadiyah Surakarta, 2014.
- Perwataatmadja, Karnaen dan Muhammad Syafi'i Antonio. *Bank Islam*, Yogyakarta: Dana Bhakti Wakaf, 1992.
- Prasetyo, Bambang, dan Lina Miftahul Jannah. *Metode Penelitian Kuantitatif: Teori Dan Aplikasi*, Jakarta: PT Rajawali Pers, 2012.
- Ratnasari, Ririn Tri dan Mastuti Aksa. *Teori Dan Kasus Manajemen Pemasaran Jasa*, Jakarta: Penerbit Ghalia Indonesia, Cet. ke-2, 2016.
- Rivai, Veithzal dkk. *Bank And Financial Institution Management*, ed. 1, Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2007.

- Rodin, Dede. *Tafsir Ayat Ekonomi*, Semarang: CV.Karya Abadi Jaya, Cet. ke-1, 2015.
- Salma, Fitria Solahika dan Ririn Tri Ratnasari. “Pengaruh Kualitas Jasa Perspektif Islam Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan Hotel Grand Kalimas Di Surabaya”, *Jurnal Ekonomi Syariah* Vol. 2 No. 4, 2015
- Sarjono, Haryadi dan Winda Julianita. *Spss vs Lisrel : sebuah pengantar, Aplikasi untuk Riset*, Jakara: Salemba Empat, 2011
- Sugiyono. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*, Bandung: Alfabeta, Cet. ke-23, 2016.
- Sunyoto, Danang. *Teori, Kuesioner & Analisi Data: Untuk Pemasaran dan Perilaku Konsumen*, ed. 1, Yogyakarta:Graha Ilmu, Cet.ke-1, 2013.
- Suryani. “Analisis Faktor Kualitas Pelayanan Di Bank Syariah”, *Jurnal Al-Iqtishad*: Vol. VI No. 2, 2014.
- Tjiptono, Fandy. *Pemasaran Jasa: Prinsip, Penerapan, dan Penelitian*, Yogyakarta: Andi Offset, 2014.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 21 Tahun 2008 Tentang Perbankan Syariah.
- Yahya, Imam dan Retnandi Meita Putri, *Pengaruh Perubahan Biaya Transaksi Kartu ATM (Anjungan Tunai Mandiri) Pada Tabungan Faedah Terhadap Minat Bertransaksi di BRISyariah KC Semarang*, *Jurnal Economica*, Volume VII edisi 1, 2015
- Wahab, Analisis Pengaruh *FDR, NPF, Tingkat Bagi Hasil, Kualitas Jasa dan Atribut Produk Islam Terhadap Tingkat Pembiayaan Mudharabah Pada Bank Umum Syari’ah di Semarang*, *Jurnal Economica*, Volume V edisi 2, 2014

LAMPIRAN 1

KUESIONER PENELITIAN

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN PERBANKAN SYARIAH
TERHADAP KEPUASAN NASABAH DENGAN DIMENSI
CARTER (Studi Kasus Pada Nasabah Tabungan Faedah BRI
Syariah KCP Majapahit Semarang)”**

Kepada Yth:

Bapak/Ibu/Saudara/i Nasabah Tabungan Faedah

BRI Syariah KCP Majapahit Semarang

Dengan Hormat,

Assalamu'alaikum Wr.Wb.

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Kiki Nurul Fitriani

NIM : 1405026192

Jur/Fak/PT : Ekonomi Islam/Ekonomi dan Bisnis islam/UIN
Walisono Semarang

Sebelumnya saya mohon maaf sudah mengganggu aktivitas Bapak/Ibu/Saudara/i. Dengan kerendahan hati saya mengharapkan kesediaan Bapak/Ibu/Saudara/i untuk mengisi kuesioner penelitian ini dengan sejujurnya sesuai dengan pendapat Anda. Kuesioner ini dibuat dalam rangka penyusunan skripsi dengan judul **“PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DENGAN DIMENSI CARTER DENGAN DIMENSI CARTER DI PERBANKAN SYARIAH TERHADAP KEPUASAN NASABAH (Studi Kasus Pada Nasabah Tabungan Faedah BRI Syariah KCP Majapahit Semarang)”**, untuk memperoleh gelar Strata satu (S1) Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Jurusan Ekonomi Islam, UIN Walisono Semarang. Sesuai dengan kode etik penelitian, Saya menjamin kerahasiaan atas data dan informasi yang diberikan kepada saya. Demikian permohonan ini saya sampaikan. Atas kerjasama dan kesediaannya dalam mengisi kuesioner ini, saya mengucapkan terima kasih.

Wassalamu'alaikum Wr.Wb.

Hormat saya

Kiki Nurul Fitriani

IDENTITAS RESPONDEN

Berilah tanda silang (X) pada salah satu jawaban yang sesuai dengan diri Anda.

1. Apakah jenis kelamin Anda?
 - a. Laki-laki
 - b. Perempuan
2. Berapa umur Anda sekarang?
 - a. < 20 tahun
 - b. 20 - 29 tahun
 - c. 30 – 39 tahun
 - d. 40 - 49 tahun
 - e. > 50 tahun
3. Apakah status pernikahan Anda?
 - a. Menikah
 - b. Belum menikah
4. Apa pendidikan terakhir Anda?
 - a. SMP/MTs
 - b. SMA/MA/SMK
 - c. Diploma
 - d. Sarjana
5. Apa pekerjaan Anda?
 - a. PNS
 - b. Pegawai Swasta
 - c. Pengusaha/Wiraswasta
 - d. Petani
 - e. Lain-lain
6. Berapa penghasilan Anda sebulan?
 - a. < Rp. 1.000.000
 - b. Rp. 1.000.0001 - Rp. 2.000.0000
 - c. Rp. 2.000.0001 - Rp. 3.000.0000
 - d. Rp. 3.000.0001 - Rp. 4.000.0000
 - e. Rp. 4.000.0001 - Rp. 5.000.0000
 - f. > Rp. 5.000.000
7. Dari mana Anda mengetahui informasi tentang BRI Syariah?
 - a. Keluarga/Teman
 - b. Surat Kabar/Majalah
 - c. Televisi, internet dll
 - d. Pamflet, brosur dll
 - e. Lain-lain
8. Berapa lama Anda menjadi Nasabah BRI Syariah?
 - a. 1-2 tahun
 - b. 3-4 tahun
 - c. > 5 tahun

9. Anda membuka rekening tabungan faedah di BRI Syariah dengan tujuan?
- Benar-benar menyimpan dana
 - Mempermudah pembayaran angsuran
 - Mempermudah pembayaran listrik, telepon, dll

PERTANYAAN

Berilah tanda centang (✓) pada jawaban yang menurut Bapak/Ibu/Saudara/i paling sesuai.

Petunjuk Pengisian:

SS	: Sangat Setuju	TS	: Tidak Setuju
S	: Setuju	STS	: Sangat Tidak Setuju
N	: Netral		

No.	PERNYATAAN	JAWABAN				
		SS	S	N	TS	STS
	<i>Compliance (Kepatuhan)</i>					
1	Bank menerapkan prinsip tolong menolong					
2	Produk tabungan faedah bebas dari pungutan biaya					
3	Produk tabungan faedah bebas dari hal-hal yang tidak jelas dan meragukan (<i>gharar</i>)					
4	Produk tabungan faedah bebas dari kegiatan spekulasi/dugaan yang tidak berdasarkan pada kenyataan, untung-untungan(<i>maysir</i>)					

No.	PERNYATAAN	JAWABAN				
		SS	S	N	TS	STS

	Assurance (Jaminan)					
1	Karyawan memiliki pengetahuan tentang produk-produk					
2	Karyawan bersikap ramah dan sopan					
3	Bank menjamin keamanan dana nasabah					
4	Bank menjamin kerahasiaan data nasabah					

No.	PERNYATAAN	JAWABAN				
		SS	S	N	TS	STS
	Reliability (Keandalan)					
1	Bank menyediakan produk dan layanan yang luas					
2	Karyawan melayani nasabah sesuai dengan yang dijanjikan					
3	<i>Customer service</i> memberikan informasi dengan jelas					
4	<i>Teller</i> mampu melakukan transaksi secara akurat					

No.	PERNYATAAN	JAWABAN				
		SS	S	N	TS	STS
	Tangible (Wujud fisik)					
1	Lokasi bank strategis atau mudah dijangkau					
2	Tampilan kantor menarik					
3	Penampilan karyawan rapi dan menarik					
4	Bank menyediakan tempat parkir yang luas					

No.	PERNYATAAN	JAWABAN				
		SS	S	N	TS	STS

	<i>Emphaty (Kepedulian)</i>					
1	Karyawan memberikan pelayanan tanpa membedakan status ekonomi					
2	Karyawan selalu melayani nasabah dengan penuh rasa kekeluargaan					
3	Nasabah diperhatikan dengan baik oleh karyawan bank					
4	Karyawan dapat menjadi penasehat dalam setiap keluhan nasabah terkait pelayanan					

No.	PERNYATAAN	JAWABAN				
		SS	S	N	TS	STS
	<i>Responsiveness (daya tanggap)</i>					
1	Karyawan tanggap dan selalu dalam posisi siap untuk melayani nasabah					
2	Bank selalu buka tepat pada waktunya					
3	Karyawan cepat dalam menanggapi permintaan nasabah					
4	Telepon kantor BRI Syariah KCP Majapahit mudah dihubungi					

No.	PERNYATAAN	JAWABAN				
		SS	S	N	TS	STS
	<i>Customer Satisfaction (Kepuasan Nasabah)</i>					
1	Saya merasa puas dengan sistem syariah yang dijalankan BRIS KCP Majapahit					
2	Saya merasa puas menggunakan produk tabungan Faedah BRI Syariah KCP Majapahit					
3	Saya merasa puas dengan fasilitas yang disediakan BRI Syariah KCP Majapahit					
4	Saya merasa puas dengan kemudahan dan keamanan dalam setiap transaksi di BRI Syariah KCP Majapahit					

LAMPIRAN 2

REKAPITULASI NILAI ITEM PERTANYAAN

No.	Compliance (X1)					Assurance (X2)					Reliability (X3)					Tangibles (X4)					Emphaty (X5)					Responsiveness (X6)					Kepuasan (Y)				
1	4	4	3	3	14	3	4	3	5	15	5	3	4	3	15	5	4	5	5	19	4	4	3	4	15	5	5	4	4	18	3	4	3	4	14
2	4	5	5	5	19	5	4	3	4	16	4	4	4	4	16	3	3	4	4	14	4	4	4	4	16	4	4	3	3	14	5	4	3	4	16
3	4	4	4	4	16	5	5	5	5	20	5	5	5	4	19	5	4	5	5	19	5	4	5	5	19	5	5	5	5	20	5	5	3	4	17
4	4	4	4	3	15	4	5	5	5	19	5	5	4	4	18	4	3	3	4	14	4	3	3	4	14	4	4	4	3	15	3	4	4	5	16
5	5	5	5	5	20	5	4	4	4	17	5	5	5	5	20	4	4	4	4	16	5	5	5	5	20	4	4	4	4	16	4	4	4	5	17
6	5	5	4	4	18	3	4	4	5	16	4	5	5	5	19	5	4	5	2	16	5	4	4	4	17	4	4	5	4	17	5	4	5	4	18
7	4	4	5	4	17	5	4	5	5	19	5	3	3	5	16	3	3	3	3	12	5	4	4	5	18	4	5	5	5	19	5	5	5	5	20
8	5	5	5	5	20	4	4	4	4	16	3	4	5	5	17	4	4	5	3	16	5	5	5	5	20	5	4	5	4	18	5	4	5	5	19
9	5	4	5	5	19	5	4	5	4	18	5	5	5	5	20	5	4	4	5	18	4	4	4	5	17	5	5	5	4	19	5	4	4	4	17
10	5	5	4	4	18	3	5	5	5	18	4	4	4	4	16	4	5	5	4	18	5	3	5	5	18	4	4	3	4	15	5	5	5	5	20
11	4	4	4	4	16	4	4	5	4	17	4	3	4	4	15	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16
12	4	4	3	3	14	3	3	5	5	16	3	3	4	3	13	4	4	5	4	17	3	3	4	4	14	4	3	4	3	14	3	4	3	3	13
13	4	4	3	4	15	4	4	5	5	18	5	4	4	4	17	3	4	4	4	15	4	3	4	4	15	3	3	4	3	13	3	4	4	4	15
14	4	4	4	4	16	5	5	5	5	20	4	4	3	4	15	4	5	5	5	19	5	4	5	5	19	5	5	5	5	20	4	4	5	5	18
15	5	4	5	5	19	5	4	4	4	17	5	5	5	5	20	5	4	4	4	17	5	5	5	5	20	5	5	5	4	19	5	4	4	4	17
16	5	4	4	4	17	3	4	4	3	14	3	3	4	4	14	4	4	4	3	15	4	4	5	4	17	4	4	3	3	14	3	3	3	4	13
17	4	4	4	3	15	4	4	4	4	16	4	5	4	4	17	4	5	5	5	19	4	4	4	4	16	5	4	4	3	16	4	4	4	4	16
18	5	5	5	5	20	4	5	5	5	19	5	5	5	5	20	5	4	4	4	17	4	4	3	3	14	4	5	4	5	18	4	4	5	5	18
19	5	5	4	4	18	3	4	4	4	15	4	3	4	4	15	4	3	5	2	14	5	4	5	4	18	4	4	4	3	15	4	4	3	3	14
20	5	5	5	4	19	5	5	5	5	20	5	5	4	4	18	5	4	4	4	17	4	4	5	4	17	4	4	4	4	16	3	4	5	4	16
21	4	4	4	4	16	4	4	5	4	17	5	5	5	4	19	4	4	5	4	17	5	4	5	5	19	4	5	4	4	17	4	4	5	5	18
22	5	5	4	3	17	3	4	4	4	15	3	4	3	3	13	4	3	4	4	15	4	4	4	4	16	4	4	3	3	14	3	3	4	4	14
23	4	4	4	4	16	5	5	5	5	20	4	4	5	4	17	3	4	5	4	16	5	5	5	5	20	5	4	5	4	18	4	4	5	5	18

24	5	5	4	4	18	3	4	4	4	15	5	3	4	4	16	4	3	4	4	15	4	5	4	4	17	4	4	4	3	15	3	3	4	4	14
25	4	3	3	3	13	4	4	3	3	14	3	3	4	3	13	3	4	4	5	16	3	4	4	4	15	4	5	4	4	17	3	3	3	4	13
26	4	4	3	3	14	5	4	5	5	19	4	4	5	5	18	3	3	4	4	14	3	3	4	4	14	5	3	4	4	16	3	3	5	4	15
27	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20
28	4	4	3	3	14	3	4	4	4	15	4	3	3	4	14	4	4	5	4	17	4	3	4	4	15	4	3	5	3	15	3	5	4	5	17
29	5	4	4	4	17	5	5	5	5	20	5	5	4	5	19	3	4	5	4	16	4	4	4	4	16	5	5	5	4	19	4	4	5	4	17
30	4	4	3	4	15	3	5	4	5	17	5	4	4	4	17	5	4	4	4	17	5	4	4	5	18	4	4	4	4	16	3	4	4	4	15
31	5	5	4	4	18	5	4	5	4	18	4	5	5	4	18	3	3	4	3	13	4	4	4	5	17	3	4	4	3	14	4	4	4	5	17
32	4	4	3	4	15	5	4	5	5	19	4	4	4	4	16	4	3	4	4	15	4	3	3	4	14	4	4	4	3	15	3	3	4	4	14
33	5	5	4	5	19	4	4	5	5	18	3	3	5	4	15	4	3	4	4	15	4	3	4	4	15	4	4	5	4	17	3	4	5	4	16
34	5	4	4	4	17	3	4	5	5	17	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	5	4	5	5	19	4	5	5	5	19	5	5	5	5	20
35	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	3	3	4	4	14	4	4	4	4	16	3	4	4	3	14	4	4	4	4	16
36	4	4	3	4	15	3	4	4	4	15	5	5	5	5	20	4	4	4	4	16	4	5	5	4	18	4	4	4	4	16	4	4	4	5	17
37	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	5	5	4	5	19	4	4	4	4	16	5	5	5	5	20	5	4	5	4	18	5	4	5	4	18
38	4	4	5	4	17	5	5	5	5	20	4	4	5	4	17	5	5	5	4	19	5	4	5	5	19	4	5	4	4	17	4	4	5	5	18
39	3	4	3	4	14	4	4	4	4	16	4	3	4	4	15	4	4	4	4	16	5	4	4	4	17	4	4	4	3	15	3	4	4	4	15
40	4	4	4	4	16	4	3	4	3	14	3	3	4	3	13	5	4	3	4	16	4	4	4	3	15	4	4	5	3	16	4	4	3	3	14
41	5	5	4	4	18	5	5	5	5	20	5	5	4	4	18	4	4	4	4	16	5	4	4	5	18	4	4	4	5	17	4	4	5	4	17
42	5	5	5	4	19	4	4	4	4	16	5	5	5	5	20	4	3	4	4	15	4	4	4	4	16	4	4	4	3	15	3	3	3	4	13
43	4	4	4	3	15	4	4	5	4	17	3	3	4	3	13	4	4	4	4	16	4	4	4	5	17	4	4	4	4	16	3	4	4	4	15
44	5	4	4	4	17	5	5	5	5	20	4	3	4	3	14	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	4	4	4	4	16	3	4	5	5	17
45	4	4	4	4	16	3	4	4	4	15	4	4	4	4	16	3	4	4	4	15	4	4	4	3	15	4	4	3	3	14	4	3	3	4	14
46	4	5	5	4	18	4	5	5	5	19	4	5	5	5	19	4	4	4	4	16	5	4	5	4	18	5	5	5	4	19	5	5	5	5	20
47	5	5	4	5	19	5	4	4	4	17	4	4	4	3	15	5	3	5	4	17	5	4	4	4	17	3	5	5	4	17	5	3	5	5	18
48	4	4	4	3	15	4	4	4	4	16	3	3	4	4	14	2	4	4	4	14	4	3	3	3	13	3	4	3	3	13	3	4	3	3	13
49	4	4	3	5	16	5	4	5	5	19	4	3	4	5	16	4	4	5	5	18	5	3	3	5	16	4	4	3	5	16	4	4	4	4	16
50	4	3	3	4	14	4	4	3	3	14	4	3	4	4	15	4	4	4	2	14	3	4	4	4	15	4	4	4	4	16	3	4	3	4	14
51	4	4	4	4	16	5	5	5	5	20	4	4	5	4	17	4	5	4	4	17	5	4	4	4	17	4	4	4	5	17	4	4	5	4	17

52	5	4	4	4	17	4	4	4	4	16	4	4	5	5	18	4	4	4	4	16	5	4	5	5	19	4	5	5	4	18	4	4	4	5	17
53	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	5	3	5	2	15	5	4	4	5	18	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20
54	4	4	4	4	16	5	4	4	5	18	4	4	4	4	16	5	5	5	5	20	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16
55	4	3	4	4	15	4	4	5	4	17	4	3	4	4	15	4	4	4	2	14	5	4	4	4	17	5	4	4	4	17	4	4	4	4	16
56	4	5	5	4	18	4	5	4	3	16	5	5	5	5	20	4	4	4	5	17	5	5	5	5	20	5	4	5	5	19	5	5	5	5	20
57	5	4	4	4	17	4	5	3	3	15	4	4	4	4	16	3	5	5	4	17	4	3	3	5	15	5	4	5	4	18	3	3	4	5	15
58	4	4	3	4	15	5	5	4	5	19	4	3	4	4	15	3	5	5	4	17	4	4	5	4	17	5	4	4	4	17	3	3	5	5	16
59	4	4	4	4	16	5	5	4	4	18	4	4	5	4	17	4	4	4	4	16	5	5	5	5	20	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16
60	5	5	4	4	18	3	4	5	5	17	4	5	4	3	16	3	4	5	3	15	4	3	4	5	16	3	3	4	3	13	5	5	3	4	17
61	4	5	5	5	19	5	5	5	5	20	5	4	5	4	18	4	4	5	5	18	5	5	5	4	19	5	5	5	4	19	5	5	5	5	20
62	5	5	5	5	20	4	4	5	4	17	5	5	5	5	20	4	4	4	4	16	4	3	4	4	15	5	4	4	3	16	5	4	4	4	17
63	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	4	4	5	5	18	5	5	5	4	19	5	5	5	4	19	5	5	4	4	18	5	5	5	5	20
64	5	5	4	4	18	4	4	4	4	16	5	5	5	4	19	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	5	5	5	4	19	5	5	4	5	19
65	4	5	5	5	19	5	4	5	4	18	5	4	3	4	16	4	4	4	3	15	4	4	5	4	17	5	5	5	5	20	4	4	3	4	15
66	4	4	4	4	16	5	4	4	5	18	4	4	4	5	17	5	4	5	4	18	5	5	5	4	19	5	4	5	4	18	5	5	5	5	20
67	4	4	4	3	15	3	4	4	4	15	4	3	5	3	15	2	4	4	4	14	3	3	3	4	13	3	4	3	3	13	3	4	3	3	13
68	4	3	4	3	14	4	5	5	4	18	3	4	4	5	16	4	4	5	4	17	5	4	3	3	15	4	5	4	5	18	3	4	4	4	15
69	5	5	4	4	18	4	4	4	4	16	5	4	5	5	19	5	4	5	5	19	4	4	5	5	18	5	4	5	5	19	5	5	4	5	19
70	4	4	3	4	15	5	4	5	5	19	4	3	3	3	13	4	3	4	2	13	3	4	3	3	13	4	5	4	4	17	3	4	5	4	16
71	5	4	4	4	17	3	5	4	5	17	4	5	4	4	17	3	3	4	4	14	4	4	5	4	17	5	4	4	3	16	4	3	3	3	13
72	4	4	4	3	15	4	4	5	5	18	4	3	4	4	15	4	5	5	3	17	4	3	3	4	14	3	2	3	4	12	4	5	3	4	16
73	5	5	4	4	18	5	5	5	4	19	5	3	4	4	16	3	4	4	2	13	3	4	4	4	15	5	5	3	4	17	4	5	5	3	17
74	4	3	3	3	13	3	4	4	4	15	4	3	5	4	16	4	4	4	3	15	4	4	4	4	16	4	4	3	4	15	3	4	4	4	15
75	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	4	3	4	3	14	3	3	4	2	12	5	5	4	5	19	5	5	3	3	16	5	3	4	3	15
76	5	5	5	4	19	5	5	4	4	18	3	3	3	4	13	4	3	3	2	12	5	4	4	4	17	4	5	5	5	19	5	4	4	4	17
77	5	5	4	4	18	4	5	4	5	18	4	4	5	5	18	3	4	5	4	16	4	3	4	4	15	5	3	3	4	15	3	4	4	4	15
78	5	4	4	3	16	3	3	5	4	15	3	4	5	4	16	3	4	4	3	14	4	5	5	4	18	3	3	4	4	14	3	4	4	5	16
79	5	4	4	4	17	4	4	4	5	17	4	3	4	4	15	3	3	5	3	14	3	4	4	3	14	3	3	3	4	13	4	3	3	4	14

80	4	4	5	3	16	5	4	4	3	16	3	3	3	4	13	3	4	5	3	15	5	3	4	3	15	3	3	4	3	13	3	4	3	4	14
81	5	4	3	3	15	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	3	3	4	3	13	5	4	4	4	17	4	4	5	4	17	5	4	4	4	17
82	5	5	4	4	18	4	5	5	4	18	5	4	5	5	19	5	4	5	4	18	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	5	17
83	5	4	4	4	17	4	5	3	3	15	3	3	4	3	13	5	4	5	4	18	5	5	4	4	18	4	4	4	4	16	4	4	4	5	17
84	5	5	5	4	19	4	5	4	5	18	5	4	4	4	17	4	4	4	5	17	4	5	5	5	19	5	4	5	5	19	5	5	4	5	19
85	4	4	4	4	16	5	5	5	5	20	5	5	3	3	16	4	5	5	5	19	5	5	5	5	20	4	4	4	4	16	4	4	5	5	18
86	4	3	4	4	15	4	4	4	5	17	4	3	3	4	14	4	4	4	4	16	5	4	4	5	18	4	5	4	4	17	3	4	4	4	15
87	5	4	4	5	18	4	5	5	5	19	5	5	5	4	19	5	5	5	5	20	5	3	4	3	15	2	5	4	4	15	5	5	4	4	18
88	5	4	5	5	19	5	5	4	4	18	5	5	5	5	20	4	4	4	4	16	5	4	5	5	19	4	5	4	5	18	5	4	4	4	17
89	5	4	4	4	17	5	5	5	5	20	4	4	5	5	18	5	4	5	4	18	4	4	4	5	17	4	4	4	4	16	5	4	5	4	18
90	4	3	3	3	13	3	4	4	4	15	4	3	3	4	14	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	2	5	4	3	14	3	3	3	4	13
91	4	3	4	3	14	4	4	5	4	17	4	4	4	3	15	2	4	4	3	13	3	3	4	5	15	3	4	3	3	13	3	3	3	3	12
92	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	4	5	4	5	18	5	5	4	5	19
93	4	4	4	4	16	5	4	3	4	16	4	4	4	4	16	3	4	5	4	16	3	3	4	4	14	4	5	4	5	18	3	4	4	4	15
94	5	5	5	4	19	4	5	4	4	17	5	4	5	4	18	5	5	5	5	20	5	5	5	4	19	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20
95	4	4	5	5	18	5	4	4	5	18	5	4	5	5	19	4	4	4	4	16	5	4	4	4	17	4	5	3	4	16	5	4	3	4	16
96	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	5	3	4	3	15	4	4	4	4	16	5	5	5	4	19	4	5	2	4	15	4	4	4	4	16
97	4	4	5	4	17	4	5	5	5	19	5	4	5	5	19	5	4	4	4	17	5	5	4	4	18	5	4	4	4	17	4	4	5	4	17
98	5	4	5	5	19	3	5	4	5	17	3	4	5	5	17	5	4	4	4	17	5	5	5	5	20	5	4	4	5	18	5	5	5	5	20
99	4	3	4	4	15	5	4	5	5	19	5	4	5	4	18	4	4	5	4	17	4	3	4	4	15	4	3	4	3	14	3	4	4	4	15
100	4	3	3	3	13	3	4	4	4	15	4	3	4	5	16	4	3	4	3	14	4	4	4	4	16	4	4	3	4	15	3	3	4	4	14

LAMPIRAN 3

HASIL ANALISIS IDENTITAS RESPONDEN

JENIS KELAMIN

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	LAKI-LAKI	46	46.0	46.0	46.0
	PEREMPUAN	54	54.0	54.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

UMUR

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	<20 TAHUN	1	1.0	1.0	1.0
	20-29 TAHUN	45	45.0	45.0	46.0
	30-39 TAHUN	33	33.0	33.0	79.0
	40-49 TAHUN	15	15.0	15.0	94.0
	>50 TAHUN	6	6.0	6.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

STATUS

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	MENIKAH	63	63.0	63.0	63.0
	BELUM MENIKAH	37	37.0	37.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

PENDIDIKAN

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	SMP/MTS	5	5.0	5.0	5.0
	SMA/MA/SMK	45	45.0	45.0	50.0
	DIPLOMA	13	13.0	13.0	63.0
	SARJANA	37	37.0	37.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

PEKERJAAN

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	PNS	8	8.0	8.0	8.0
	Pegawai Swasta	40	40.0	40.0	48.0
	Pengusaha/Wiraswasta	25	25.0	25.0	73.0
	Petani	5	5.0	5.0	78.0
	Lain-Lain	22	22.0	22.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

PENGHASILAN

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid < Rp. 1.000.000	19	19.0	19.0	19.0
Rp. 1.000.001 - Rp. 2.000.000	24	24.0	24.0	43.0
Rp. 2.000.001 - Rp. 3.000.000	27	27.0	27.0	70.0
Rp. 3.000.001 - Rp. 4.000.000	8	8.0	8.0	78.0
Rp. 4.000.001 - Rp. 5.000.000	6	6.0	6.0	84.0
> Rp. 5000.000	16	16.0	16.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

LAMA NASABAH

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 1-2 TAHUN	65	65.0	65.0	65.0
3-4 TAHUN	14	14.0	14.0	79.0
> 5 TAHUN	21	21.0	21.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

TUJUAN PEMBUKAAN REKENING

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	BENAR-BENAR MENYIMPAN DANA	86	86.0	86.0	86.0
	MEMPERMUDAH PEMBAYARAN ANGSURAN	13	13.0	13.0	99.0
	MEMPERMUDAH PEMBAYARAN LISTRIK, TELEPON, DLL	1	1.0	1.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

LAMPIRAN 4

HASIL UJI VALIDITAS

Compliance

		Correlations				
		CP1	CP2	CP3	CP4	COMPLIANCE
CP1	Pearson Correlation	1	.578**	.406**	.400**	.722**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100
CP2	Pearson Correlation	.578**	1	.535**	.493**	.821**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100
CP3	Pearson Correlation	.406**	.535**	1	.574**	.816**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000
	N	100	100	100	100	100
CP4	Pearson Correlation	.400**	.493**	.574**	1	.795**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000
	N	100	100	100	100	100
COMPLIANCE	Pearson Correlation	.722**	.821**	.816**	.795**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	
	N	100	100	100	100	100

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Assurance

Correlations

		AS1	AS2	AS3	AS4	ASSURANCE
AS1	Pearson Correlation	1	.343**	.300**	.236*	.709**
	Sig. (2-tailed)		.000	.002	.018	.000
	N	100	100	100	100	100
AS2	Pearson Correlation	.343**	1	.231*	.352**	.645**
	Sig. (2-tailed)	.000		.021	.000	.000
	N	100	100	100	100	100
AS3	Pearson Correlation	.300**	.231*	1	.558**	.731**
	Sig. (2-tailed)	.002	.021		.000	.000
	N	100	100	100	100	100
AS4	Pearson Correlation	.236*	.352**	.558**	1	.744**
	Sig. (2-tailed)	.018	.000	.000		.000
	N	100	100	100	100	100
ASSURANCE	Pearson Correlation	.709**	.645**	.731**	.744**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	
	N	100	100	100	100	100

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

Reliability

Correlations

		RL1	RL2	RL3	RL4	RELIABILITY
RL1	Pearson Correlation	1	.537**	.281**	.346**	.718**
	Sig. (2-tailed)		.000	.005	.000	.000
	N	100	100	100	100	100
RL2	Pearson Correlation	.537**	1	.476**	.452**	.832**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100
RL3	Pearson Correlation	.281**	.476**	1	.492**	.729**
	Sig. (2-tailed)	.005	.000		.000	.000
	N	100	100	100	100	100
RL4	Pearson Correlation	.346**	.452**	.492**	1	.747**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000
	N	100	100	100	100	100
RELIABILITY	Pearson Correlation	.718**	.832**	.729**	.747**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	
	N	100	100	100	100	100

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Tangibles

Correlations

		TB1	TB2	TB3	TB4	TANGIBLES
TB1	Pearson Correlation	1	.305**	.248*	.307**	.684**
	Sig. (2-tailed)		.002	.013	.002	.000
	N	100	100	100	100	100
TB2	Pearson Correlation	.305**	1	.488**	.477**	.765**
	Sig. (2-tailed)	.002		.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100
TB3	Pearson Correlation	.248*	.488**	1	.272**	.642**
	Sig. (2-tailed)	.013	.000		.006	.000
	N	100	100	100	100	100
TB4	Pearson Correlation	.307**	.477**	.272**	1	.758**
	Sig. (2-tailed)	.002	.000	.006		.000
	N	100	100	100	100	100
TANGIBLES	Pearson Correlation	.684**	.765**	.642**	.758**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	
	N	100	100	100	100	100

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

Emphaty

Correlations

		EM1	EM2	EM3	EM4	EMPHATY
EM1	Pearson Correlation	1	.458**	.428**	.377**	.750**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100
EM2	Pearson Correlation	.458**	1	.597**	.284**	.781**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.004	.000
	N	100	100	100	100	100
EM3	Pearson Correlation	.428**	.597**	1	.447**	.815**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000
	N	100	100	100	100	100
EM4	Pearson Correlation	.377**	.284**	.447**	1	.683**
	Sig. (2-tailed)	.000	.004	.000		.000
	N	100	100	100	100	100
EMPHATY	Pearson Correlation	.750**	.781**	.815**	.683**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	
	N	100	100	100	100	100

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Responsiveness

Correlations

		RS1	RS2	RS3	RS4	RESPONSIVENES S
RS1	Pearson Correlation	1	.258**	.383**	.348**	.706**
	Sig. (2-tailed)		.009	.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100
RS2	Pearson Correlation	.258**	1	.267**	.425**	.674**
	Sig. (2-tailed)	.009		.007	.000	.000
	N	100	100	100	100	100
RS3	Pearson Correlation	.383**	.267**	1	.363**	.714**
	Sig. (2-tailed)	.000	.007		.000	.000
	N	100	100	100	100	100
RS4	Pearson Correlation	.348**	.425**	.363**	1	.749**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000
	N	100	100	100	100	100
RESPONSIVENESS	Pearson Correlation	.706**	.674**	.714**	.749**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	
	N	100	100	100	100	100

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Kepuasan (*Customer Satisfaction*)

		Correlations				
		CS1	CS2	CS3	CS4	CUSTOMER SATISFACTION
CS1	Pearson Correlation	1	.548**	.300**	.307**	.759**
	Sig. (2-tailed)		.000	.002	.002	.000
	N	100	100	100	100	100
CS2	Pearson Correlation	.548**	1	.313**	.383**	.743**
	Sig. (2-tailed)	.000		.002	.000	.000
	N	100	100	100	100	100
CS3	Pearson Correlation	.300**	.313**	1	.546**	.731**
	Sig. (2-tailed)	.002	.002		.000	.000
	N	100	100	100	100	100
CS4	Pearson Correlation	.307**	.383**	.546**	1	.727**
	Sig. (2-tailed)	.002	.000	.000		.000
	N	100	100	100	100	100
CUSTOMER SATISFACTION	Pearson Correlation	.759**	.743**	.731**	.727**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	
	N	100	100	100	100	100

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

LAMPIRAN 5

HASIL UJI RELIABILITAS

Compliance

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.797	4

Assurance

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.660	4

Reliability

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.753	4

Tangibles

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.666	4

Emphaty

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.753	4

Responsiveness

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.674	4

Kepuasan

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.717	4

LAMPIRAN 6

HASIL UJI ASUMSI KLASIK

Hasil Uji Multikolinieritas

Coefficients ^a			
Model		Collinearity Statistics	
		Tolerance	VIF
1	COMPLIANCE	.649	1.540
	ASSURANCE	.797	1.254
	RELIABILITY	.673	1.486
	TANGIBLES	.778	1.285
	EMPHATY	.590	1.695
	RESPONSIVENESS	.608	1.645

a. Dependent Variable: CUSTOMER SATISFACTION

Hasil Uji Heteroskedastisitas

Coefficients ^a					
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	
		B	Std. Error	Beta	
1	(Constant)	.314	.941		.334
	Compliance	.068	.046	.181	1.466
	Assurance	-.035	.045	-.088	-.788
	Reliability	-.006	.041	-.018	-.149
	Tangibles	-.064	.041	-.175	-1.556
	Emphaty	.059	.048	.158	1.224
	Responsiveness	.017	.048	.045	.357

a. Dependent Variable: Glejser

LAMPIRAN 7

HASIL ANALISIS REGRESI BERGANDA

Coefficients ^a					
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	Sig.
		B	Std. Error	Beta	
1	(Constant)	-4.111	1.631		.013
	COMPLIANCE	.182	.080	.173	.025
	ASSURANCE	.195	.078	.171	.014
	RELIABILITY	.139	.072	.144	.055
	TANGIBLES	.178	.072	.172	.014
	EMPHATY	.260	.084	.247	.002
	RESPONSIVENESS	.269	.083	.255	.002

a. Dependent Variable: CUSTOMER SATISFACTION

LAMPIRAN 8

UJI HIPOTESIS

Uji F

ANOVA^b

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	281.526	6	46.921	29.319	.000 ^a
	Residual	148.834	93	1.600		
	Total	430.360	99			

a. Predictors: (Constant), RESPONSIVENESS, ASSURANCE, TANGIBLES, COMPLIANCE, RELIABILITY, EMPHATY

b. Dependent Variable: CUSTOMER STATISFACTION

Uji Koefiseien Determinasi

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.809 ^a	.654	.632	1.26505

A. Predictors: (Constant), Responsiveness, Assurance, Tangibles, Compliance, Reliability, Emphaty

B. Dependent Variable: Customer Satisfaction

Uji T

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	-4.111	1.631		-2.521	.013
COMPLIANCE	.182	.080	.173	2.280	.025
ASSURANCE	.195	.078	.171	2.505	.014
RELIABILITY	.139	.072	.144	1.941	.055
TANGIBLES	.178	.072	.172	2.493	.014
EMPHATY	.260	.084	.247	3.110	.002
RESPONSIVENESS	.269	.083	.255	3.263	.002

a. Dependent Variable: CUSTOMER SATISFACTION

LAMPIRAN 9

DOKUMENTASI PENELITIAN



LAMPIRAN 10



SURAT KETERANGAN

Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Dedy Kristianto
NIK : 100102
Jabatan : Pgs. Branch Operation Supervisor
Unit Kerja : BRISyariah KCP Majapahit Semarang

Dengan ini menerangkan dengan benar bahwa :


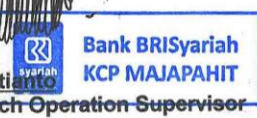
Nama : Kiki Nurul Fitriani
NIM : 1405026192
Jurusan : Ekonomi Islam Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Negeri Walisongo

Yang tersebut diatas benar – benar telah melakukan penelitian di BRISyariah KCP Majapahit Semarang untuk penyusunan skripsi mulai tanggal 05 April 2018 s/d 27 April 2018 dengan judul **"Pengaruh Kualitas Pelayanan Perbankan Syariah Terhadap Kepuasan Nasabah Dengan Dimensi CARTER (Studi Kasus Pada Nasabah Tabungan Faedah BRISyariah KCP Majapahit Semarang)"**.

Demikian surat keterangan ini disampaikan, agar dapat digunakan sebagaimana mestinya

Wassalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

**PT. BANK BRISYARIAH
KCP MAJAPAHIT SEMARANG**



Dedy Kristianto
Pgs. Branch Operation Supervisor

LAMPIRAN 11

RIWAYAT HIDUP

Nama : Kiki Nurul Fitriani
Tempat, Tgl Lahir : Banjarnegara, 23 Februari 1996
Jenis Kelamin : Perempuan
Agama : Islam
Alamat : Giritirta Rt. 03 Rw. 04 Kec. Pejawaran Kab. Banjarnegara
Jawa Tengah 53454
Handphone/Whatsapp: 085227901223
E-mail : kikinurul928@gmail.com
Instagram : @kikinurulf

Pendidikan

- 2001 – 2003 TK BA Aisyah Giritirta
- 2003 – 2008 MI Muhammadiyah Giritirta
- 2008 – 2011 MTs. Muhammadiyah Sarwodadi
- 2011 – 2014 SMK Negeri 1 Bawang Banjarnegara
- 2014 – 2018 Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Walisongo Semarang

Pengalaman Organisasi

- Komunitas Bisnis UIN Walisongo Semarang
- KMB Serulingmas Semarang

Semarang, 07 Juni 2018
Penulis

Kiki Nurul Fitriani
NIM. 1405026192